



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Reklamace faktických vad zboží v rámci mezinárodní obchodní transakce

Complaint about Factual Defects of Goods in International Trade  
Transactions

Student: Bc. Kateřina Stránská

Vedoucí diplomové práce: prof. JUDr. Naděžda Rozehnalová, CSc.

Ostrava 2015

VŠB - Technická univerzita Ostrava  
Ekonomická fakulta  
Katedra práva

## Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Kateřina Stránská**  
Studijní program: N6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: 6208T011 Ekonomika a právo v podnikání  
Téma: Reklamace faktických vad zboží v rámci mezinárodní obchodní transakce  
Complaint about Factual Defects of Goods in International Trade Transactions

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Vady zboží a jejich vytýkání
  3. Analýza současného stavu společnosti
  4. Řízení reklamací ve společnosti
  5. Kontrola jakosti
  6. Konkrétní případ reklamace řešený společností
  7. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratk  
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce  
Seznam příloh  
Přílohy

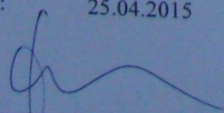
Seznam doporučené odborné literatury:

- BEJČEK, J., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kurs obchodního práva: obchodní závazky*. 5. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 542 s. ISBN 978-80-7400-337-0.
- KANDA, Antonín. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku. (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží): obchodní závazky*. Praha: Linde, 1999. 307 s. ISBN 80-720-1183-9.
- ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Právo mezinárodního obchodu*. 3. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2010. 549 s. ISBN 978-80-7357-562-5.

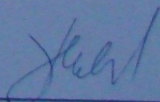
Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **prof. JUDr. Naděžda Rozehnalová, CSc.**

Datum zadání: 21.11.2014  
Datum odevzdání: 25.04.2015

  
JUDr. Bohuslav Halfar  
vedoucí katedry



  
prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

Prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením  
vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady, literaturu a prameny.

V Ostravě dne 25. dubna 2015

Kateřina Stránská  
.....

Bc. Kateřina Stránská

Touto formou bych ráda poděkovala vedoucí předkládané práce prof. JUDr. Naděždě Rozehnalové, CSc. Za věnovaný čas, odborné vedení, podmětné připomínky a cenné informace k vypracování práce. Také bych chtěla poděkovat společnosti Iktus s.r.o. za ochodu a poskytnuté informace.

## Obsah

1 Úvod .....	6
2 Vady zboží a jejich vytýkání .....	8
2.1 Vada zboží z pohledu Vídeňské úmluvy .....	8
2.1.1 Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží .....	9
2.1.2 Mezinárodní kupní smlouva .....	10
2.1.3 Aplikace Vídeňské úmluvy .....	11
2.2 Vady faktické dle Vídeňské úmluvy .....	11
2.3 Vady - obecné rozdělení vad .....	13
2.3.1 Vady kvantitativní .....	13
2.3.2 Vady kvalitativní .....	14
2.3.3 Vady balení .....	14
2.3.4 Vady v dokladech .....	14
2.3.5 Vadnost zboží a která strana za ně odpovídá .....	15
2.4 Kontrola zboží .....	16
3 Analýza současného stavu společnosti .....	18
3.1 Charakteristika společnosti .....	18
3.2 Historie .....	18
3.3 Předmět podnikání .....	20
3.4 Obchodní partneři .....	20
3.5 Nástroje propagace podniku .....	20
3.6 FSC certifikace .....	22
3.7 Značení zboží ve firmě .....	23
3.8 Výrobní sortiment .....	24
3.8.1 Rohové lavice .....	24
3.8.2 Jídelní stoly a židle .....	25
3.8.3 Sektorový nábytek .....	26
3.9 Rozdělení společnosti na oddělení .....	26
3.9.1 Personální struktura společnosti .....	27
3.10 Vývoj tržeb .....	29
4. Řízení reklamací ve společnosti .....	30
4.1 Proces řízení reklamací .....	30
4.1.1 Pozdní dodání .....	30

4.1.2 Špatné balení .....	31
4.1.3 Nedodržení záruky na jakost .....	31
4.1.4 Kontrola zboží .....	31
4.1.5 Reklamace zboží poškozeného při přepravě .....	32
4.1.6 Reklamace jakosti .....	33
4.1.7 Řešení reklamace v případě vad v dokladech .....	34
4.1.8 Řešení reklamací soudně .....	34
4.2 Současný stav řešených reklamací .....	34
4.3 Vývoj počtu reklamací .....	35
4.4 Rozbor hlavních příčin reklamací .....	37
4.4.1 Vady zboží způsobené na oddělení odbytovém .....	37
4.4.2 Vady způsobené na výrobním oddělení .....	37
4.4.3 Vady způsobené na technickém oddělení .....	37
4.5 Způsob předcházení reklamací .....	37
4.6 Navrhované opatření .....	38
5. Kontrola jakosti .....	41
5.1 Požadavky na kvalitu produktu .....	41
5.1.1 Funkčnost .....	41
5.1.2 Nezávadnost .....	41
5.1.3 Ovladatelnost .....	42
5.1.4 Trvanlivost .....	42
5.1.5 Spolehlivost .....	42
5.1.6 Udržitelnost, opravitelnost .....	42
5.2 Systém jakosti společnosti .....	42
5.3 Systém kontroly jakosti .....	43
5.3.1 Kontrolní montáž již hotových výrobků .....	43
5.3.2 Kontrola postupu a norem .....	44
5.3.3 Vstupní kontroly přijatého materiálu .....	45
5.4 Kontrola kvality .....	45
5.4.1 Montážní linka .....	45
5.4.2 Závěrečná náhodná kontrola .....	45
5.4.3 Kalibrace a test zařízení .....	46
5.4.4 Manipulace, skladování, balení, uchování a životní prostředí .....	46

5.5 Technologický postup výroby .....	46
5.5.1 Zavádění objednávek do systému .....	49
5.6 Preventivní opatření – odstranění ve vývojové fázi .....	50
5.7 Předávání informací v rámci firmy .....	50
5.8 Kontrola přijatého materiálu .....	50
5.9 Vadné kusy ve výrobě .....	51
5.10 Odpovědnost za vady .....	51
5.11 Audit.....	51
6. Konkrétní případ reklamace řešený společností.....	53
6.1 Řešení sporu podle Vídeňské úmluvy .....	54
6.1.1 Mělo zboží vady? .....	55
6.1.2 Nároky kupujícího .....	56
7. Závěr.....	59
Seznam použité literatury a pramenů .....	62
Odborná literatura .....	62
Odborná periodika a články .....	64
Právní předpisy.....	64
Judikatura .....	64
Internetové zdroje.....	65
Ostatní .....	66
Seznam zkratk .....	67
Seznam obrázků, grafů a tabulek .....	68
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce.....	69
Seznam příloh.....	70
Příloha č.1	
Příloha č. 2	



# 1 Úvod

Předmětem této diplomové práce je problematika reklamací faktických vad v rámci mezinárodních obchodních transakcí, a to se zaměřením na konkrétní společnost, která obchoduje se zahraničím. Konkrétně tato práce bude zaměřena na faktické vady, které se mohou vyskytnout v mezinárodní kupní smlouvě

Současná doba je dobou, která je doprovázena prudkým nárůstem mezinárodních obchodních transakcí. Za daného stavu je logické, že může docházet k situacím, k jejichž řešení již nebude dostačující pouze vnitrostátní právní řád. Proto je důležité, se orientovat v základních dokumentech, které upravují režim mezinárodní kupní smlouvy. V dané souvislosti – a dá se říci, že tento požadavek je prvořadý – je však žádoucí, aby právo nebránilo volnému pohybu zboží a aby nepřinášelo do smlouvy právní nejistotu.

Celosvětovým trendem je snaha o dosažení toho, aby se proces koupě a prodeje zboží zjednodušil. S touto snahou úzce koresponduje další cíl vedoucí k tomu, aby došlo ke sjednocení norem týkajících se kupní smlouvy. Významným milníkem v unifikaci práva mezinárodního obchodního styku se stala Vídeňská úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (dále jen Vídeňská úmluva). Každá smlouva o mezinárodní koupi zboží se však nemusí řídit jejími ustanovením, neboť podle jejího článku 6 mohou strany samy Vídeňskou úmluvu vyloučit a rozhodné právo je pak určeno podle kolizních norem, případně také státy nemusí být smluvními stranami této úmluvy.

Vídeňská úmluva upravuje smlouvy o koupi zboží mezi stranami, které mají místa podnikání v různých státech, přičemž musí být splněny tyto podmínky – dotčené státy jsou smluvními státy a podle ustanovení mezinárodního práva soukromého se má použít právního řádu některého smluvního státu.

Cílem této práce je analyzovat reklamační politiku společnosti IKTUS s.r.o. a na základě provedené analýzy vyhodnotit efektivnost řešení reklamací. Konkrétně bude předmětná analýza provedena z pohledu organizačního, s tím, že je zapotřebí respektovat existenci právní regulace dané problematiky. Na základě zjištění problematických oblastí ve společnosti IKTUS s.r.o. budou formulovány návrhy směřující ke zlepšení stávajícího stavu.

Práce je rozdělena do sedmi kapitol. Druhá kapitola je věnována stručnému vymezení pojmů vad a jejich vytýkání, dále vadám zboží a jejich rozdělení a vadám zboží z pohledu Vídeňské úmluvy. Třetí kapitola analyzuje současný stav společnosti IKTUS s.r.o., a to zejména z pohledu předmětu podnikání, pozice na trhu a výrobního programu. V následující čtvrté kapitole je popsáno řízení reklamací ve společnosti, reklamační řád, průběh reklamací a dále je zde uvedeno, jaké jsou nejčastější příčiny reklamací. Obsahem páté kapitoly je

problematika kontroly jakosti, včetně pojednání o tom, a jak se kontrola jakosti ve společnosti provádí. Obecný rozbor vyplývající z kapitoly páté této diplomové práce bude názorněji přiblížen v kapitole následující, v níž bude rozebrán konkrétní příklad reklamace řešený ve společnosti IKTUS s.r.o..

Je důležité, aby společnost vyvíjela maximální snahu, aby se k zákazníkovi nedostal vadný produkt. Dodávka takového produktu totiž škodí společnosti hned ze dvou základních pohledů. Řešení reklamace totiž vede jednak k finanční ztrátě, jednak – a to má z pohledu společnosti ještě fatálnější následky – dodávka vadného produktu vede ke ztrátě zákaznickovy důvěry, s čímž logicky souvisí nezájem zákazníka o objednávku dalších výrobků. V konečném důsledku tedy časté reklamace mají za následek snížení odbytů, a tedy i tržeb a na druhé straně pak zvýšení nákladů na přepracování vadného zboží. Systém řízení jakosti proto ve společnosti musí být propracovaný, musí být provázený interními audity a obsahovat příslušnou dokumentaci. Přínosnost systému řízení jakosti spočívá v tom, že nejakostní výrobek bude zachycen ještě v procesu výroby a nedostane se ke konečnému zákazníkovi.

## 2 Vady zboží a jejich vytýkání

O vadném plnění je možno hovořit tehdy, je-li v rozporu se smlouvou, popřípadě s ustanovením zákona, která je možno subsidiárně na daný právní vztah aplikovat tzn., že prodávající neučinil - pokud jde o vadnost plnění - to, co podle smlouvy učinit měl.<sup>1</sup>

Jestliže zboží neodpovídá co do druhu, množství, jakosti, provedení a balení ve smlouvě a jestliže se nehodí pro stanovený nebo obvyklý účel, je vadné, má tzv. faktické vady.<sup>2</sup>

Vadou může být i tzv. plnění aliud, tj. plnění jiného zboží, než bylo dohodnuto. Může jít o zboží, které se sice odlišuje od určené ve smlouvě, ale stále je kupující může použít k účelu, ke kterému směřovalo uzavření smlouvy.

### 2.1 Vada zboží z pohledu Vídeňské úmluvy

Jelikož je práce zaměřena na reklamace faktických vad zboží v rámci mezinárodní obchodní transakce, je důležité vymezit Vídeňskou úmluvu o mezinárodní koupi zboží, jejichž předmětem je mezinárodní kupní smlouva. Mnoho českých podnikatelů obchodujících se zahraničními partnery mnohdy ani neví, že se jejich obchodní vztahy řídí Úmluvou OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží.

Musí zde být splněna podmínka mezinárodního prvku, který má dva rozměry a to objektivní, kdy strany mají místo podnikání v různých státech a subjektivní, kdy existuje známost mezinárodních vztahů.<sup>3</sup> Subjektivní hledisko spočívá v tom, že smluvní strany, mezi nimiž dochází k uzavření kupní smlouvy, nemají bydliště, sídlo, popř., místo podnikání na území téhož státu.<sup>4</sup> Kdežto objektivní hledisko, k němuž je třeba přihlídnout při vymezování pojmu mezinárodní kupní smlouvy, je dáno tím, že má být zboží odesláno z jednoho státu do

---

<sup>1</sup>KANDA, A., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží: (s komentářem)*. 1. vyd. Praha: Československá obchodní a průmyslová komora, 1991, 189 s. K právním otázkám mezinárodního obchodu. ISBN 80-700-3038-0, s. 100

<sup>2</sup>ŠVARC, Z., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Výbrané otázky práva mezinárodního obchodu: standardizovaný reklamační proces*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996, 252 s. Právníké sešity, č. 74. ISBN 80-707-9882-3, s. 93

<sup>3</sup>ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Právo mezinárodního obchodu*. Vyd. 2., aktualiz. a dopl. Praha: ASPI, 2006, 555 s. ISBN 80-735-7196-X, s. 262

<sup>4</sup>KANDA, A., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku. (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží): obchodní závazky*. 1.vyd. Praha: Linde, 1999, 307 s. Právníké učebnice (C.H. Beck). ISBN 80-720-1183-9, s. 14

druhého.<sup>5</sup>

### 2.1.1 Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží

Poprvé byla úprava uzavírání mezinárodní kupní smlouvy zahrnuta do návrhu zákona o mezinárodní kupní smlouvě na XI. Zasedání UNICITRAL v Newyourském návrhu z roku 1978, a tak tomu zůstalo i v konečném textu Vídeňské úmluvy přijaté v roce 1980, která je předmětem našeho zájmu.<sup>6</sup>

Přijetí Vídeňské úmluvy na mezinárodní Diplomatické konferenci konané ve dnech 10. března až 11. dubna 1980 ve Vídni představuje významný milník na cestě k postupné unifikaci práva v mezinárodním obchodním styku.<sup>7</sup> Tato smlouva vstoupila v platnost 1.1.1988 poté, co byla splněna podmínka její ratifikace deseti smluvními státy Úmluvy.<sup>8</sup> Úmluva pro ČSFR závazná od 1. 4. 1991, byla publikována ve Sbírce zákonů a v současné době je součástí právního řádu České republiky tak i Slovenské republiky.

Co se týče obecné charakteristiky Vídeňské úmluvy, tato se skládá ze 101 článků a její obsah je rozčleněn do čtyř částí.

První část se skládá z článků 1 až 13 a obsahuje vymezení předmětu úpravy a obecná ustanovení společná pro celou Vídeňskou úmluvu.

Část druhá obsahuje články 14 až 24 a její obsah je věnován problematice uzavírání mezinárodní kupní smlouvy a regulaci vzniku smluv.

Články 25 až 88 jsou částí třetí a tvoří vlastní jádro Vídeňské úmluvy. Třetí část se dělí na pět kapitol, která se dále dělí na oddíly. Prvá kapitola obsahuje obecná ustanovení, druhá kapitola obsahuje povinnosti prodávajícího, reklamační režim a práva kupujícího pro porušení smlouvy prodávajícím. Třetí kapitola obsahuje tytéž oddíly ve vztahu ke kupujícímu. Kapitola

---

<sup>5</sup>KANDA, A., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku. (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží): obchodní závazky*. 1.vyd. Praha: Linde, 1999, 307 s. Právnické učebnice (C.H. Beck). ISBN 80-720-1183-9, s. 15

<sup>6</sup>KANDA, A., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku. (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží): obchodní závazky*. 1.vyd. Praha: Linde, 1999, 307 s. Právnické učebnice (C.H. Beck). ISBN 80-720-1183-9, s. 71

<sup>7</sup>KANDA, A., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku. (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží): obchodní závazky*. 1.vyd. Praha: Linde, 1999, 307 s. Právnické učebnice (C.H. Beck). ISBN 80-720-1183-9, s. 21

<sup>8</sup>ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Právo mezinárodního obchodu*. Vyd. 2., aktualiz. a dopl. Praha: ASPI, 2006, 555 s. ISBN 80-735-7196-X, s. 253

čtvrtá obsahuje regulaci přechodu nebezpečí. V páté kapitole jsou obsažena společná ustanovení o povinnostech prodávajícího a kupujícího.<sup>9</sup>

Poslední čtvrtá část s články 89 až 101 je věnována závěrečným ustanovením, z nichž mimořádný význam mají výhrady při podpisu Vídeňské úmluvy tak, aby se zajistil co největší počet smluvních států.<sup>10</sup>

Ve Vídeňské úmluvě jsou upraveny následující body:

- postup uzavírání smluv,
- povinnosti prodávajícího při dodání zboží, předání dokladů a odpovědnosti za vady zboží,
- práva prodávajícího,
- práva kupujícího,
- povinnosti kupujícího,
- přechod nebezpečí poškození zboží,
- náhrada škody,
- úroky,
- vyloučení odpovědnosti,
- zachování zboží,
- účinky odstoupení od smlouvy.

Vídeňská úmluva je postavena na následujících obecných zásadách: zásada dobré víry, dále zásada autonomie vůle stran, zásada hodnocení jednání osoby objektivními kritérii, vzájemná informační povinnost stran, zákaz zneužití práv a konečně zásada plné náhrady utrpěných škod.

## **2.1 2 Mezinárodní kupní smlouva**

Mezinárodní kupní smlouva je smlouva o koupi zboží uzavírána mezi osobami, z nichž alespoň jedna má místo podnikání, sídlo popřípadě bydliště na území jiného státu než ostatní.<sup>11</sup> Podstatné je zmínit, že Vídeňská úmluva neobsahuje samotnou definici kupní

---

<sup>9</sup>ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Právo mezinárodního obchodu*. Vyd. 2., aktualiz. a dopl. Praha: ASPI, 2006, 555 s. ISBN 80-735-7196-X, s.257

<sup>10</sup>HANZL, M. Právní rádce: Mezinárodní kupní smlouva [citováno 4.března 2015]. Dostupné z <http://pravniradce.ihned.cz/>

<sup>11</sup> ŠVARC, Z., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Vybrané otázky práva mezinárodního obchodu: standardizovaný reklamační proces*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996, 252 s. Právnícké sešity, č.

smlouvy.

Úmluva o mezinárodní koupi zboží se nepoužije na koupi:

- zboží, které je kupované pro osobní potřebu, potřebu rodiny nebo domácnosti, ledaže prodávající před uzavřením smlouvy nebo při jejím uzavření nevěděl a ani neměl vědět, že zboží je kupováno k takovému účelu,
- na dražbách,
- při výkonu rozhodnutí nebo podle rozhodnutí soudu,
- cenných papírů nebo peněz,
- lodí, člunů, vznášedel nebo letadel,
- elektrické energie.<sup>12</sup>

### 2.1.3 Aplikace Vídeňské úmluvy

Aby mohla být Vídeňská úmluva aplikovatelná, je nutné nejprve učinit tzv. aplikační test. V rámci testu je nutno zkoumat, zda se jedná o kupní smlouvu, zda zboží v kupní smlouvě spadá do rozsahu Vídeňské úmluvy, zda je ve smlouvě mezinárodní prvek a zda neexistuje odchylné ujednání stran. Pokud na tyto otázky odpovíme kladně, je Úmluva aplikována. Je-li však jen jedna u odpovědí záporná, postupuje se dle kolizních norem státu.

## 2.2 Vady faktické dle Vídeňské úmluvy

Při posuzování vad faktických v plnění v rámci režimu Vídeňské úmluvy se použije článek 35. Vady právní jsou pak upraveny v čl. 41 a 42. Jelikož se tato práce zaměřuje na reklamaci faktických vad, nebude se dále zabývat vadami právními.

V čl. 35 odst. 1 je obsaženo, že prodávající musí dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva a musí je zabalit a opatřit tak, jak určuje smlouva.<sup>13</sup>

Ustanovení čl. 35 odst. 2 Vídeňské úmluvy dále vychází z toho, že pokud se strany nedohodly jinak, považuje se zboží za vadné s výjimkou případů dále uvedených.<sup>14</sup>

---

74. ISBN 80-707-9882-3, s.80

<sup>12</sup> Vídeňská úmluva

<sup>13</sup> Vídeňská úmluva, čl. 35

<sup>14</sup> KANDA, A., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží: (s komentářem)*. 1. vyd. Praha: Československá obchodní a průmyslová komora, 1991, 189 s. K právním otázkám

Dle Vídeňské úmluvy se rozlišují celkem čtyři případy charakterizující plnění bez vad:

- hodí se pro účely, pro něž se používá zpravidla zboží téhož provedení,
- hodí se pro zvláštní účel, o kterém byl prodávající výslovně nebo jinak uvědoměn v době uzavření smlouvy s výjimkou případů, kdy z okolností vyplývá, že kupující se nespolehal, nebo kdyby nebylo od něj rozumné, aby spoléhal na odbornost a úsudek prodávajícího,
- má vlastnosti zboží, které prodávající předložil kupujícímu jako vzorek nebo předlohu,
- je uloženo pro přepravu nebo zabaleno způsobem, který je obvyklý pro takové zboží nebo, nelze-li tento způsob určit, způsobem přiměřeným k zachování a ochraně zboží.<sup>16</sup>

Z čl. 36 vyplývá, že prodávající odpovídá za jakoukoliv vadu, kterou má zboží v okamžiku přechodu nebezpečí na kupujícího, a to i tehdy, stane-li se vada zjevnou až po této době. Proávající je odpovědný také za vady, které vzniknou i po této době, a to, jestli je způsobena porušením některé jeho povinnosti. Mezi tyto povinnosti patří i nedodržení záruky, že zboží bude po určitou dobu způsobilé pro obvyklé použití nebo pro použití zvláštní a že si zachová určitou jakost a vlastnosti.<sup>17</sup>

Pokud prodávající dodal zboží ještě před dobou stanovenou pro dodání, může do té doby dodat chybějící zboží nebo dodat zboží náhradní v případě, že dodal zboží vadné. Podle čl. 37 může dále také odstranit vady dodaného zboží, jestliže výkon tohoto práva nezpůsobí kupujícímu nepřiměřené obtíže nebo nepřiměřené výdaje a kupujícímu je zachován nárok na náhradu škody podle této Úmluvy.<sup>18</sup>

Jednou z povinností kupujícího je podle čl. 38 povinnost prohlédnout dodané zboží, a to za účelem odhalení případných vad zboží. Vídeňská úmluva samotná výslovně neprovádí dělení vad na vady skryté a zjevné. Účelem prohlídky zboží kupujícím je odhalení vad zjevných. Čl. 38 o prohlídce zboží je úzce napojen na čl. 39, poněvadž poskytuje rozhodný

---

mezinárodního obchodu. ISBN 80-700-3038-0, s. 101

<sup>15</sup>KANDA, A., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku. (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží): obchodní závazky*. 1.vyd. Praha: Linde, 1999, 307 s. Právnícké učebnice (C.H. Beck). ISBN 80-720-1183-9, s. 101

<sup>16</sup> Vídeňská úmluva

<sup>17</sup> Vídeňská úmluva, čl. 36

<sup>18</sup> Vídeňská úmluva, čl. 37

okamžik pro to, kdy měl kupující vadu zjistit. Ustanovení čl. 38 se zabývá okamžikem, kdy má být zboží kupujícím prohlédnuto. V odstavci 1 tohoto článku je stanoveno, že prohlídka zboží musí proběhnout v době co nejkratší. V odst. 2 článku 38 je dále stanoveno speciální pravidlo pro případ, kdy zboží, které má být přepravováno, může být podrobeno prohlídce až v místě svého určení. Další speciální pravidlo obsahuje odst. 3 čl. 38, který se bude aplikovat v případě, jestliže je zboží během přepravy přesměrováno do jiného místa určení nebo kupujícímu znovu odesláno, aniž by měl kupující přiměřenou možnost si je prohlédnout. V takovémto případě může být prohlídka odložena do té doby, než bude zboží dodáno do místa svého určení, a to za předpokladu, že v době uzavření smlouvy prodávající věděl nebo měl vědět o možnosti takové změny místa určení nebo takového opětného odeslání.<sup>19</sup>

## **2.3 Vady - obecné rozdělení vad**

Vady lze dělit z několika hledisek. Za základní dělení vad se považuje dělení na vady faktické a vady právní. V této práci bude pozornost soustředěna především na vady faktické. Vady faktické můžeme dělit na vady jakosti neboli kvality a vady množstevní neboli kvantity. Dále je možno třídit faktické vady podle toho, zda jde o vady skryté nebo zjevné, odstranitelné nebo neodstranitelné, podstatné nebo nepodstatné.

### **2.3.1 Vady kvantitativní**

Dodání jiného než požadovaného množství zboží je považováno za vadu zboží. Kvantitu můžeme sjednat fixním určením počtu kusů zboží, objemu či hmotnosti. Pokud je takto určeno ve smlouvě, musí prodávající dodat přesně určené množství zboží a odchylka od tohoto množství by tedy znamenala vadnost plnění. Výjimkou dodání menšího množství je, že se jedná o částečné plnění. Mohou nastat také případy kdy je dodáno množství větší, kdy má kupující právo přebytečné množství odmítnout, ale pokud je přijme, je povinen za ně zaplatit. Množství zboží lze sjednat i odchýlením se od dodávaného množství, což je vhodné v případech, kdy je obtížné dodat přesné množství zboží. Jedná se především o zboží jako je písek, nafta, uhlí, a tak dále.

Kupující je povinen oznámit množstevní odchylku v oznámení vad zboží prodávajícímu a to i tehdy, je-li již z dodacích dokumentů patrná odchylka v dodaném množství.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Vídeňská úmluva, čl. 38

<sup>20</sup> SCHWENZER, I. In Schlechtriem, P. – Schwenger, I. Commentary on the UN Convention on the International



### 2.3.2 Vady kvalitativní

U vad kvality se jedná o vady na jakosti zboží a provedení zboží. Zde rozhoduje jakost sjednaná, ale pokud se jedná o tuzemské obchodní vztahy a o zboží, jež má být využito v tuzemsku, nelze jakost sjednat jako horší než tu, kterou vyžadují příslušné právní předpisy.<sup>21</sup> Není-li ve smlouvě uvedena jakost, musí být zboží dodáno v takové kvalitě, která odpovídá povaze zboží, aby se hodilo k účelu, který je uveden ve smlouvě anebo k účelu obvyklému.

Běžně se kupní smlouvy sjednávají podle vzorku vystaveného zboží a zboží předvedeného na ukázkou nebo podle předlohy vyobrazení, technického popisu a dle prospektu.<sup>22</sup> V takovémto případě je prodávající povinen dodat zboží s těmito odpovídajícími vlastnostmi vzorku nebo předlohy. Pokud by se smlouva od těchto určených vlastností vzorků a předloh odchýlila, musí to být uvedeno ve smlouvě, že se na těchto vlastnostech strany dohodly.

### 2.3.3 Vady balení

Za vadné zboží se také považuje zboží, pokud je vadně zabaleno. Proávající je proto povinen zabalit zboží tak, jak určuje smlouva a aby při transportu nedoznalo újmu. Pokud není ve smlouvě určeno, jakým způsobem má být zboží zabaleno, je prodávající povinen uložit nebo zabalit zboží způsobem přiměřeným k zachování ochrany zboží a který je pro takové zboží obvyklý.<sup>23</sup> Hlavní funkcí obalu je tedy zabezpečení zboží před poškozením, avšak obal plní i funkce další, mezi které patří zejména funkce estetické a reklamní. Způsob, jakým je zboží baleno, ovlivňuje nejen druh zboží, ale i způsob a délku dopravy, země, původ a podobně.

### 2.3.4 Vady v dokladech

Vady mohou nastat i v dokladech, jejichž následky nejsou výslovně upraveny. Jde-li však o absenci nebo vadnost těch dokladů, které jsou pro kupujícího nezbytné k tomu, aby se zbožím vůbec mohl nakládat, nesplní prodávající vůbec povinnosti dodat: neodstraní-li takový

---

Sale of Goods (CISG). Oxford : Oxford University Press, 1998, s. 277.

<sup>21</sup> BEJČEK, J., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kurs obchodního práva: obchodní závazky*. 5. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2010, li, 542 s. Právnícké učebnice (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-337-0, s. 273

<sup>22</sup> BEJČEK, J., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kurs obchodního práva: obchodní závazky*. 5. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2010, li, 542 s. Právnícké učebnice (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-337-0, s. 273

<sup>23</sup> SCHWENZER, I. In Schlechtriem, P. – Schwenger, I. *Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG)*. Oxford : Oxford University Press, 1998, s. 278.

nedostatek včas, ocitne se v prodlení.<sup>24</sup>

Může se jednat o dokumenty, které zastávají pozici zboží a jsou hlavním předmětem obchodu. Dokumenty, které bývají hlavním předmětem obchodu, jsou náložní listy a skladové listy, jejichž zásadním významem je právo se zbožím disponovat. Dalším důležitým dokumentem potřebným k užití zboží je například osvědčení o původu zboží nebo pokyny jeho manipulaci.

Článek 34 dává možnost prodávajícímu, který dodal vadné dokumenty před sjednanou dobou, aby tyto vady odstranil do doby sjednané.<sup>25</sup>

### **2.3.5 Vadnost zboží a která strana za ně odpovídá**

Snahou prodávajícího je, aby jeho prodávané zboží bylo bez vad. Důležitou věcí je zjistit v jakém okamžiku má zboží vady a která ze smluvních stran má za ně odpovědnost. Časovým rozsahem odpovědnosti se rozumí doba, po kterou může kupující uplatnit vůči prodávajícímu nároky založené vadami dodaného množství.

Důležitým faktorem pro posouzení vad zboží je rozhodující časový okamžik. Lze rozlišit čtyři časové okamžiky:

- okamžik dodání zboží,
- okamžik převzetí zboží,
- okamžik přechodu nebezpečí škody na zboží,
- okamžik vzniku vlastnického práva kupujícího.<sup>26</sup>

Moment přechodu nebezpečí škod je ve Vídeňské úmluvě upraven v člancích 66 až 70. Podle čl. 66 kdy ke ztrátě nebo poškození zboží, k nimž došlo po přechodu nebezpečí na kupujícího, nezbavují kupujícího povinnosti zaplatit kupní cenu, ledaže ztráta nebo poškození byly způsobeny jednáním nebo opomenutím prodávajícího.<sup>27</sup> Prodávané zboží musí být jasně vyznačeno značkami na zboží, přepravními doklady nebo zasláním zprávy kupujícímu. Pokud tak není učiněno, nebezpečí na kupujícího nepřechází. Pokud smlouva o koupi zahrnuje

---

<sup>24</sup>BEJČEK, J., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kurs obchodního práva: obchodní závazky*. 5. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2010, li, 542 s. Právnícké učebnice (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-337-0, s. 275

<sup>25</sup>SCHLECHTRIEM, P. The seller's obligations under the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, In *International Sales: The united Nations Convention on Contracts for the International Sale of goods*. 1984, s. 6-17 [citováno 30. března 2015]. Dostupný z: <http://cisg.law.pace.edu>.

<sup>26</sup>KAPITÁN, Zdeněk. Reklamace a následky porušení smlouvy podle Vídeňské úmluvy. *Právní fórum*, 2008, č.8.

<sup>27</sup>Vídeňská úmluva

přepravu zboží a prodávající nemá povinnost předat jej na určitém místě, pak podle čl. 66, přechází nebezpečí na kupujícího, když je zboží předáno prvnímu dopravci pro přepravu kupujícímu podle smlouvy o koupi.<sup>28</sup> Pokud je prodávající povinen předat zboží dopravci na určeném místě, nebezpečí na kupujícího přechází až v okamžiku předání zboží dopravci na sjednaném místě.

Podle čl. 68 nebezpečí škody na zboží, které je v době prodeje přepravováno, přechází na kupujícího od doby uzavření smlouvy. Nebezpečí na kupujícího přechází okamžikem, kdy zboží bylo předáno dopravci, kterým byly vydány dokumenty zakládající smlouvu o přepravě. Pokud prodávající v době uzavření smlouvy věděl nebo měl vědět, že došlo ke ztrátě nebo poškození zboží a nesdělil toto kupujícím, nese nebezpečí na poškozeném nebo ztraceném zboží kupující.<sup>29</sup>

V čl. 69 je uvedeno, že nebezpečí přechází na kupujícího v době, kdy převezme zboží. Jestliže kupující neučiní převzetí zboží včas, v době kdy mu je umožněno nakládat se zbožím, kupující porušuje smlouvu. Pokud má kupující povinnost převzít zboží v jiném místě než je místo podnikání prodávajícího, přechází nebezpečí v okamžiku, v němž měla být dodávka splněna a kupující se dozvěděl o tom, že je mu umožněno ve stanoveném místě nakládat se zbožím. V případě že se smlouva týká zboží, které v ní není identifikováno, kupujícímu je umožněno nakládat se zbožím až v okamžiku jasné identifikace této smlouvy.<sup>30</sup>

## 2.4 Kontrola zboží

Lhůta, kdy musí být zboží prohlédnuto, je závislé na mnoha okolnostech každého případu. Proto nebyl stanoven pevný počet dnů pro prohlídku, avšak kupující musí prohlédnout zboží ihned, je-li to možné. Kontrola je prováděna kupujícím a Vídeňská úmluva nemá žádné specifické požadavky na způsob provedení kontroly. Kontrolu zboží neprovádí jen sám kupující osobně, ale tuto kontrolu mohou provést i jeho zaměstnanci nebo také specializovaní experti firmy.

Oznámení vad, které byly nebo měly být zjištěny postupem dle čl. 38, upravuje odst. 1 čl. 39 a oznámení má být realizováno v době přiměřené poté, co zjistil nebo měl zjistit povahu vady.<sup>31</sup> Podle čl. 39 odst. 1 vyplývá, že právo kupujícího z vad zboží zaniká, jestliže kupující

---

<sup>28</sup> Vídeňská úmluva, čl. 66

<sup>29</sup> Vídeňská úmluva, čl. 68

<sup>30</sup> Vídeňská úmluva, čl. 69

<sup>31</sup> ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Právo mezinárodního obchodu*. Vyd. 2., aktualiz. a dopl. Praha: ASPI, 2006, 555

neoznámí prodávajícímu povahu těchto vad v přiměřené době poté, kdy je zjistil nebo je měl zjistit. V odst. 2 se hovoří o tom, že právo kupujícího zaniká, jestliže kupující neoznámí vadu zboží prodávajícímu do dvou let ode dne, kdy bylo zboží dodáno kupujícímu.

Podle čl. 38 povinnosti prohlédnout zboží nesmí být zaměňována za právo kupujícího prohlédnout zboží před zaplacením kupní ceny jak je v čl. 58 odst. 3.<sup>32</sup>

Podle čl. 40 se prodávající nemůže dovolávat nedodržení reklamačního postupu na straně kupujícího, pokud o vadě věděl, nebo nemohl nevědět a tuto skutečnost nesdělil kupujícímu.<sup>33</sup>

U zboží podléhajícího rychlé zkáze, kterým jsou například potraviny, soudy při rozhodování otázky včasnosti prohlídky zboží zkrátily dobu prohlídky na minimum, avšak toto neznamena, že u zboží určenému k dlouhodobé spotřebě je lhůta prodloužena.<sup>34</sup>

**Rozhodnutí Rechtbank van Koophandel Hasselt, Belgie ze dne 6. ledna 2004, č. AR/02/04011**<sup>35</sup>

Německý kupující s belgickým prodávajícím sjednali smlouvu o prodeji polokošil. Objednávka byla sjednána na základě vzorku předem zasláního kupujícímu a látka se měla skládat z 65% bavlny a 35% polyesteru. Trička byla dodána německému kupujícímu. Za 6 týdnů byla dodávka prodána dalšímu kupujícímu. Nedošlo ke kontrole zboží. Trička byla dodána ve špatné velikosti. Velikost triček byla menší a měla špatné označení. Další vadou bylo špatné složení materiálu triček, než na kterém byly strany dohodnuty. Kupující se domníval, že podle čl. 38 odst. 3 mohla být prohlídka odložena až do okamžiku, kdy se zboží dováží na své nové místo určení. Kupující trval na tom, že neměl možnost prohlédnout zboží, a to z důvodu obalu na tričku. Neexistoval však žádný důkaz, že by trička byla zabalena takovým způsobem, že by otevřením balení došlo k jeho poškození. Trička byla zabalena do plastových obalů, které lze rozlepit a zpětně zalepit. Kupující tedy měl nejen možnost, ale i povinnost zkontrolovat zboží a nebyl oprávněn přenechat prohlídku triček až na svého klienta.

---

s. ISBN 80-735-7196-X, s. 336

<sup>32</sup>SCHWENZER, I. In Schlechtriem, P. – Schwenger, I. Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG). Oxford : Oxford University Press, 1998, s. 301.

<sup>33</sup>ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Právo mezinárodního obchodu*. Vyd. 2., aktualiz. a dopl. Praha: ASPI, 2006, 555 s. ISBN 80-735-7196-X, s. 339

<sup>34</sup>SCHWENZER, I. In Schlechtriem, P. – Schwenger, I. Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG). Oxford : Oxford University Press, 1998, s. 305-306.

<sup>35</sup>Dostupné z <http://cisgw3.law.pace.edu/cases/040106b1.html>

### 3 Analýza současného stavu společnosti

Obsahem této kapitoly je charakterizovat společnost Iktus s.r.o., její organizační strukturu, co je předmětem jejího podnikání a jakým výrobním sortimentem tato společnost disponuje. Dále je v této kapitole uvedena organizační struktura shora uvedené společnosti, výnosy z jejího prodeje a používání certifikace FSC v rámci společnosti.

#### 3.1 Charakteristika společnosti

Společnost Iktus s.r.o. vyváží svoje výrobky do několika zemí. Zaměstnává více než 120 zaměstnanců a v okrese Bruntál patří mezi jednu z největších zaměstnávajících firem vyrábějících nábytek, jídelní soupravy a lavice. Provozovna firmy Iktus s.r.o. se nachází v Zátově, což je obec, přes kterou vede hlavní silnice z Krnova do Bruntálu. Zaměstnanci i zákazníci mají do firmy Iktus s.r.o. snadnou dostupnost, neboť v blízkosti této firmy se nachází autobusová zastávka.<sup>36</sup>

*Obrázek 3.1 Logo společnosti*



*Zdroj: Český výrobce nábytku Iktus [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/>*

#### 3.2 Historie<sup>37</sup>

Firma Iktus s.r.o. vyrábí nábytek, rohové lavice a jídelní sety už od poloviny minulého století. Z firmy v Krnově, Opavě a Karlovicích se začal formovat národní podnik UP Závod. Ten vyráběl až čtyřicet tisíc rohových lavic ročně. Rohovou lavici Manka, čalouněnou červenou koženkou, měla ve své době každá druhá domácnost po revoluci. Začátkem 90. let začal jeden ze zaměstnanců podnikat na živnostenský list a dodávat podniku polotovary. Po ukončení činnosti tohoto podniku, převzal jeho výrobu a v roce 1993 byla založena rodinná

<sup>36</sup> ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. *Iktus*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz>

<sup>37</sup> VEŘEJNÝ REJSTŘÍK A SBÍRKA LISTIN. *Sbírka listin: Iktus s.r.o.*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.justice.cz>

firma. Tato firma působí v Krnovském regionu v Moravskoslezském kraji. Firma Iktus s.r.o. je společnost s více než 20 - ti letou tradicí a je největším českým i evropským výrobcem rohových lavic, stolů, jídelních setů, skříňového nábytku i postelí. Společnost sídlí v Moravskoslezském kraji v Zátově - Loučkách čp. 100, PSČ 79316.

Zápis společnosti do obchodního rejstříku se váže k datu 30. 12. 1993. Vlastníky obchodních podílů jsou na straně jedné dva společníci, kteří zároveň působí ve vedení společnosti a v součtu vlastní 50% společnosti. Dalších 50% vlastní investiční společnost SALUBRE TEXTUS, a.s., jejichž zástupce vykonává ve firmě Iktus také funkci jednatele.<sup>38</sup>

V počátcích svého podnikání se firma zabývala zejména výrobou nábytkových polotovarů z masivního dřeva a zaměstnávala 10 pracovníků. Výrobní program se poté neustále rozšiřoval. V roce 1996 došlo k zásadnímu rozhodnutí, kdy došlo k rozšíření výrobního programu o sedací a jídelní nábytek. Nosným programem se stala výroba čalouněných rohových lavic a stolů z laminovaných desek, vyvážených převážně na západní trhy.

V roce 1997 přišla přírodní katastrofa v podobě povodně a její následky byly tristní. Došlo k poničení výrobního objektu včetně strojního zařízení, skladových zásob a hrozila ztráta zaměstnání zhruba 80 – ti zaměstnanců, jelikož scházely finanční prostředky na pokrytí povodňových škod na obnovení výroby. Díky ustavičnému úsilí vedení firmy se podařilo výrobu znovu provoznit.

Obrázek 3.2 Letecký pohled na areál firmy



Zdroj: Český výrobce nábytku Iktus [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/>

---

<sup>38</sup> VEŘEJNÝ REJSTŘÍK A SBÍRKA LISTIN. *Sbírka listin: Iktus s.r.o.* [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/content/download?id=18e1b26cff12486dac79a60029665cf7>

### 3.3 Předmět podnikání

Předmětem podnikání firmy Iktus s.r.o. je truhlářství – výroba nábytku a bytového zařízení, jedná se o živnost ohlašovací řemeslnou a oprávnění provozovat tuto činnost vzniklo 30. 12. 1993. Dalším předmětem podnikání společnosti je výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona. Jedná se o živnost ohlašovací volnou a oprávnění vzniklo taktéž 30. 12. 1993. Statutárním orgánem společnosti a zároveň jednatelem jsou Zdislav Janča, Jaromír Janča a Andreas Triandufilu. Tito jednatelé jednají jménem společnosti samostatně bez omezení.<sup>39</sup>

### 3.4 Obchodní partneři

Primární cílovou skupinou firmy jsou velké obchodní firmy, které produkty nakoupí a dále prodávají.

Mezi hlavní odběratele společnosti patří rakouská firma SchösswenderMöbelGmbH, který je největším odběratelem. Uvedená firma nakoupené produkty dále dodává do obchodních řetězců a má okolo 1170 prodejních míst. Mezi největší odběratele patří KikaMöbelHandelsGesellschaftm.b.H., XXXLutz KG, MöbelixGmbH, Rudolf LeinerGes.m.b.H. a další.

Dodavatelé společnosti Iktus s.r.o. jsou z České republiky, Slovenska, Itálie, Polska, Německa, Chorvatska, Holandska, Rumunska a Ukrajiny.

### 3.5 Nástroje propagace podniku

Výběr, jakým způsobem bude firma provádět propagaci zboží, záleží na národních specifikách a tradicích konkrétních zemí. Firma Iktus s.r.o. používá přímou metodu propagace, která spočívá v adresném předání propagačního sdělení potencionálním i stávajícím klientům. Propagační sdělení probíhá formou pošty, e-mailem, telefonicky nebo osobní návštěvou klienta.

Hlavním nástrojem propagace společnosti je vytvoření dobrého jména na trhu pomocí kvalitně vyráběných produktů. Pomocí takto kvalitně vyráběných produktů se snaží uspokojit požadavky zákazníků. Spokojený zákazník je jedním ze zdrojů mluvené reklamy, který popřípadě doporučí firmu dalším potencionálním zákazníkům. Firma Iktus s.r.o. se zaměřuje především na zahraniční obchod a účastní se velkých veletrhů, kde propaguje svůj sortiment a

---

<sup>39</sup>VEŘEJNÝ REJSTRÍK A SBÍRKA LISTIN. *Sbírka listin: Iktus s.r.o.*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.justice.cz>



získává nové zákazníky. Z účasti na veletrhu plyne podniku zejména výhoda zvýšení jeho image, prezentace jeho sortimentu a zvýšení znalosti o produktech konkurence. Další – a zdaleka ne nezanedbatelnou – výhodou je výměna a sběr informací a především možné rozpracování a v lepším případě uzavření smluv.<sup>40</sup>

Těžištěm obchodních aktivit společnosti Iktus s.r.o. směřuje na německé velkoobchodní firmy a zásilkové katalogy. Velkou energii společnost soustřeďuje na vývoj nových výrobků, a to převážně jídelních a konferenčních stolů a rohových lavic.

Firma Iktus s.r.o. se zviditelňuje i jinak, než jen samotnou výrobou. Provádí totiž sponzoring sportovních akcí konaných v okrese Bruntál a prostřednictvím finančních darů nebo cen do tomboly v podobě slevových poukázek nebo poukázek na hotové produkty sponzoruje taneční plesy.

Nové zákazníky firma získává aktivním vyhledáváním, oslovováním a zasíláním nabídek. Vzhledem k tomu, že firma Iktus s.r.o. dodává na rakouský trh pouze jedinému zákazníkovi, který má exkluzivní zastoupení, vyhledává z 90 – ti procent nové zákazníky především na trhu německém. Na německém trhu vyhledávají zákazníci přes tzv. Verband. Jedná se o německé nábytkářské spolky sdružující významné dodavatele, obchodníky a nábytkářské řetězce.<sup>41</sup> Firma Iktus s.r.o. oslovila tento spolek. Pro zahraničního dodavatele je finančně velmi nákladné být členem tohoto spolku. Členové musí platit vysoké roční příspěvky. Ukázku Verband je znázorněna na obrázku níže, kde jsou uvedeni příslušníci spolku. Firma Iktus s.r.o. oslovovala tuto alianci zespoda, kdy napsala na informace obchodního řetězce, požádala o kontakt na oddělení, které má na starosti obchod, a na toto oddělení byly firmou Iktus s.r.o. zaslány nabídky. Oslovený spolek zpětně reagoval zasláním výzvy k tomu, aby mu firma Iktus s.r.o. zaslala pět svých nejlepších produktů. Časový horizont, pokud jde o získávání nových zákazníků tímto způsobem, se pohybuje v rozmezí od ¾ roku do dvou let.

Dalším způsobem oslovování zákazníků je oslovování těchto zákazníků na světových regionálních veletrzích a aktivním vyhledáváním přes internet. Vyhledávání přes internet probíhá prostřednictvím internetových obchodů, kde jsou vyhledávány produkty, podobné sortimentu, který nabízí společnost Iktus s.r.o.. Zjišťuje se, kdo produkty vyrábí a kdo je prodává. K těmto společnostem se společnost Iktus s.r.o. snaží dostat, zašle jim nabídku s

---

<sup>40</sup>BENEŠ, Vlastislav. *Zahraniční obchod: [příručka pro obchodní praxi]*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, 328 s. ISBN 80-247-0558-3.

<sup>41</sup>ALLIANCE MOBEL. *Marketing [online]*. [cit. 2015-04-02]. Dostupné z: <http://www.alliance.de>



podobnými výrobky, jako má konkurence, a to za účelem zjištění, zda by oslovení výrobci a prodejci nevyráběli a nedováželi levněji.

Obrázek 3.3 Alliance Verband



Zdroj: ALLIANCE MOBEL. Marketing [online]. [cit. 2015-04-02]. Dostupné z: <http://www.alliance.de/struktur/start.html>

### 3.6 FSC certifikace

Při vývoji, konstrukci a výrobě nábytku dbá společnost Iktus s.r.o. na ekologii a životní prostředí. Společnost je schopna dodávat výrobky s certifikátem FSC. Certifikace FSC představuje důvěryhodný systém jak lesní certifikace, tak i certifikaci spotřebitelského řetězce s celosvětovou působností.<sup>42</sup> Lesní certifikací se rozumí proces kontroly konkrétního lesa, aby bylo zajištěno, zda je les obhospodařovaný v souladu se standartem FSC. Pokud tomu tak je, vlastník lesa má právo používat pro dřevo ze svého lesa logo a tímto logem své dřevo odlišit od dřeva nejasného původu.<sup>43</sup>

FSC certifikace má podporu největších enviromentálních organizací jako je například Greenpeace, dále velkých obchodních řetězců kterými jsou Hornbach, IKEA atd. Rozloha lesů certifikovaných systémem FSC velmi rychle roste a v červnu roku 2009 bylo

<sup>42</sup>FSC ČESKÁ REPUBLIKA. Co to je FSC?[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.czechfsc.cz/>

<sup>43</sup>FSC ČESKÁ REPUBLIKA. Co to je FSC?[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.czechfsc.cz/>

certifikováno celkem přes 114 milionů hektarů lesa v 82 zemích světa.<sup>44</sup>

Prostřednictvím certifikace spotřebitelského řetězce je možno zaručit, že výrobek, který obdrží spotřebitel, pochází z lesů s certifikátem FSC. To dává zákazníkovi jistotu, že kupuje výrobek z lesů, které jsou šetrně obhospodařované.<sup>45</sup>

Na trhu se nachází mnoho výrobků s certifikátem FSC. Těmito výrobky jsou hračky, nábytek, okna, nábytek na zahrady, do domácnosti a další.

### 3.7 Značení zboží ve firmě

Společnost Iktus s.r.o. vyrábí nábytek z ekologicky obhospodařovaných lesů. Ve výrobě tyto produkty musí být označený štítkem, že se jedná o nábytek s certifikátem FSC. Při expedici zboží musí všechny požadované dokumenty, kterými jsou dodací listy a faktury obsahovat FSC certifikační číslo společnosti.

Na obrázku níže jsou zobrazeny výrobní a přepravní průvodky, které jsou dispečerským dokladem o průběhu výroby. Tato průvodka obsahuje údaje s názvem a číselným čárovým kódem. Také obsahuje kód druhu materiálu a jeho popis s rozměry, hmotností, identifikační číslo průvodky a název dodavatele i odběratele. Součástí je především označení, zda se jedná o produkty z ekologicky obhospodařovaných lesů. Obrázek nalevo obsahuje razítko necertifikováno a obrázek vpravo razítko FSC což znamená, že se jedná o produkty vyrobeny z certifikovaného dřeva.

Obrázek 3.4 Průvodky se značením certifikace

[illegible]

*Zdroj: Interní zdroje společnosti Iktus s.r.o.*

<sup>44</sup>FSC ČESKÁ REPUBLIKA. *Co to je FSC?*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.czechfsc.cz/>

<sup>45</sup>FSC ČESKÁ REPUBLIKA. *Co to je FSC?*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.czechfsc.cz/>

Pro ukázkou značení zboží je níže uvedeno certifikační logo, pomocí kterého se označují FSC produkty. Součástí loga je poté ještě certifikační číslo společnosti.

Obrázek 3.5 Logo FSC certifikace



*Zdroj: FSC ČESKÁ REPUBLIKA, Co to je FSC?: [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.czechfsc.cz/>*

### 3.8 Výrobní sortiment<sup>46</sup>

Společnost Iktus s.r.o. se řadí k tradičním českým výrobcům kuchyňských rohových setů, lavic a jídelních stolů, židlí. Výroba uvedených produktů je dále doplněna výrobou postelí, vestavěných skříní a také nábytkem na zakázku.

#### 3.8.1 Rohové lavice

Rohové lavice mají více využití, než jen použití do kuchyně nebo jídelen. Jsou vhodné i do před síně bytu nebo do nebytových prostor, jako jsou kanceláře, čekárny, hotely, restaurace, kavárny a cukrárny.

Rohové lavice jsou vyráběny v několika řadách, které se liší designem, rozměry, dezénem a čalouněním v řadě různých látek. Lavice jsou vhodné především do domácností, v nichž řeší problém s nedostatkem místa, neboť zabírají méně místa a jsou určeny pro více lidí.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup>ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>

<sup>47</sup>ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>

Obrázek 3.6 Rohové lavice



Zdroj: ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>

### 3.8.2 Jídelní stoly a židle

Firma Iktus s.r.o. nabízí velký výběr jídelních stolů a židlí v různých rozměrech a kombinacích. Velký výběr tak umožňuje naplnit individuální potřeby a přání široké skupiny zákazníků. Na výběr jsou stoly nejen v pevném stavu, ale i v rozkládací variantě. Všechny stoly a židle prochází kontrolou a jsou konstruovány tak, aby byly stabilní a snesly běžné statické a dynamické namáhání.<sup>48</sup>

Obrázek 3.7 Jídelní stoly



Zdroj: ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>

---

<sup>48</sup>ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>

### 3.8.3 Sektorový nábytek

Jedná se o univerzální sektorovou řadu nábytku, umožňující zařízení různých bytových nebo hotelových prostor. Není problém zařídit standardní ložnici, dětský nebo studentský pokoj, moderní bydlení typu "singl" nebo pokoje pro seniory. Svou funkčností, trvanlivostí a odolností proti opotřebení je mimořádně vhodný do komerčních prostor, jako jsou penziony, hotely, seniorské domovy a podobně.<sup>49</sup>

Obrázek 3.8 Sektorový nábytek



Zdroj: ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>

### 3.9 Rozdělení společnosti na oddělení

Společnost Iktus s.r.o. je rozdělena na 6 oddělení. Těmito odděleními jsou oddělení odbytové, nákupní, výrobní, ekonomické, oddělení technické a oddělení technické přípravy výroby. Dále v obrázku je uvedeno čím se jednotlivé oddělení zabývají.

---

<sup>49</sup>ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>

Obrázek 3.9 Rozdělení společnosti na oddělení

Ředitel společnosti	Odbytové oddělení	Zahraniční prodej a marketing
		Tuzemský prodej a marketing
		Sklady výrobků a expedice
	Nákupní oddělení	Zásobování
		Sklady materiálů
	Výrobní oddělení	Středisko Zátor - výroba nábytku
		Středisko Vývojová dílna
	Ekonomické oddělení	Finanční účtárna
		Mzdová účtárna a personalistika
		Finance a plánování
	Technické oddělení	BOZPP a PO
		OŽP a odpadové hospodářství
		Energetika
		Správa budov a údržba
	Technická příprava výroby	Technologické postupy
		Vývoj
		Normování spotřeby
		Výpočetní technika

Zdroj: VEŘEJNÝ REJSTŘÍK A SBÍRKA LISTIN, Sbírka listin: Iktus s.r.o. [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/content/download?id=18e1b26cff12486dac79a60029665cf7>

### 3.9.1 Personální struktura společnosti

Ve společnosti pracuje okolo 120 zaměstnanců na hlavní pracovní poměr. Pro případ velkého počtu zakázek má firma také stálé brigádníky.<sup>50</sup>

Odbytové oddělení je rozděleno na export do zahraničí a do tuzemska. Toto oddělení je řízeno Ing. Ivanou Jančovou. Export do Německa, Rakouska a Francie je zabezpečován Sales Manager Pavlou Švajdovou. Export na Slovensko a pokrytí českého trhu zajišťuje Market Manager Jiří Schlinger, který je vedoucím slovenského a tuzemského prodeje. Obchodním zástupcem pro svěřené regiony na Slovensku a České republice je Marie Jančová. Pod toto oddělení také spadají sklady výrobků a expedice.<sup>51</sup>

Rovněž výrobní oddělení je rozděleno do několika dílčích výrobních a expedičních pracovišť. Výrobním ředitelem je Jaromír Janča a plánovačem výroby je Petr Kačer. Výrobní oddělení je rozděleno na strojní oddělení, čalounické oddělení, lakovnu a rukodílnu, kde dochází ke kompletaci produktu a je zároveň výstupním kontrolním bodem před samotnou expedicí. Strojní oddělení spadá pod výrobní oddělení a má několik dílčích pracovišť –

<sup>50</sup>ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. Iktus[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/>

<sup>51</sup> Interní zdroje Společnosti Iktus s.r.o.

konkrétně se jedná o základní nářezovou dílnu, o výrobu komponentů z masivního dřeva, CNC dílnu, oddělení lepení hran a o frézovací dílnu.

Oddělení nákupu přešlo v roce 2015 v hierarchii firmy pod obchodní oddělení, ale v podstatě stále funguje jako oddělený útvar. Nákupní oddělení se zabývá zásobováním a skladem materiálů.

Technické oddělení, které zajišťuje technickou podporu výrobě, připravuje technologické postupy a jejich revize, dále montážní návody a jednotlivé normy výrobních procesů. Také se zde provádějí náhodné či cílené kontroly procesů ve výrobě. Toto oddělení má také na starosti bezpečnost a ochranu zdraví při práci a požární ochranu.

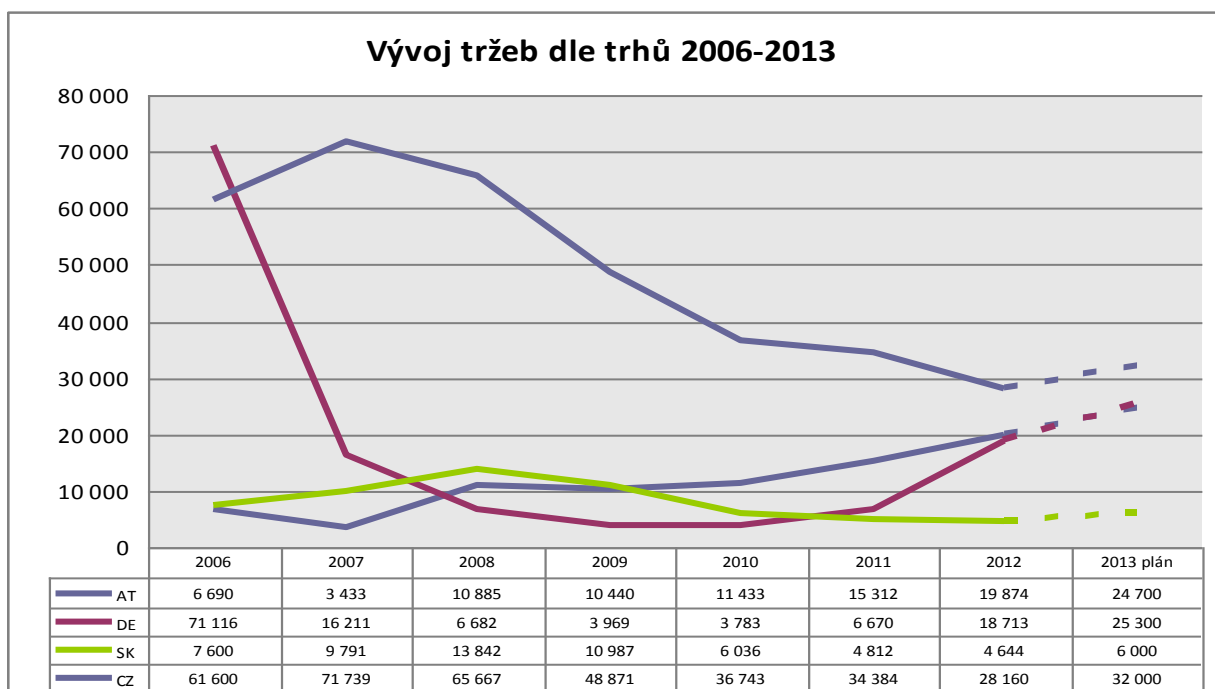
Ekonomicko-správní oddělení je zastupované majitelem a jednatelem firmy Zdislavem Jančou. V kompetencích tohoto oddělení je personální agenda, mzdové účetnictví, ekonomie podniku a správa smluvních vztahů s jinými fyzickými a právníckými osobami.

Technická příprava výroby neboli vývojové oddělení je vedeno Miroslavem Kolářem. Toto oddělení má na starosti inovaci současných produktů, návrhy na vylepšení technologických postupů a vývoj nového sortimentu. Toto oddělení úzce spolupracuje při vývoji nového sortimentu s obchodním oddělením, kdy vychází z požadavků zákazníka.



### 3.10 Vývoj tržeb

Graf 3.1 Vývoj tržeb dle trhů



Zdroj: Interní zdroj firmy Iktus s.r.o.

Tabulka 3.1 Hospodářské ukazatele

Nejdůležitější hospodářské ukazatele		2007	2008	2009	2010
Tržby za prodej výrobků, zboží a služeb (tis. Kč)		107 469	91 207	64 182	58 840
- z toho export (tis. Kč)		34 232	36 867	22 419	22 329
Hospodářský výsledek před zdaněním (tis. Kč)		408	3 180	-182	-1 025
Celková aktiva (tis. Kč)		76 470	65 715	53 116	49 672
Vlastní kapitál (tis. Kč)		15 274	18 030	17 764	16 881
Investiční majetek (tis. Kč)		37 096	33 078	31 159	29 177
Průměrný počet zaměstnanců (osob)		118	96	83	83

Zdroj: VEŘEJNÝ REJSTŘÍK A SBÍRKA LISTIN, Sbírka listin: Iktus s.r.o. [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/content/download?id=18e1b26cff12486dac79a60029665cf7>



## **4. Řízení reklamací ve společnosti**

Tato kapitola je zaměřena na proces řízení reklamací a dále pak na problematiku řešení reklamací ve společnosti Iktus s.r.o. Uveden bude rovněž počet zakázek největšího zákazníka společnosti Iktus s.r.o., počet jeho reklamací a nejčastější příčiny reklamací. Součástí je také současný stav reklamací ve společnosti, rozbor hlavních příčin vadných výrobků. Dále se tato část práce bude zabývat tím, jak je pomocí školení zaměstnanců a revizí ve výrobě předcházeno reklamacím. Na konci této kapitoly jsou navrhována opatření, které by mohla společnost učinit, aby nedocházelo k dodávání vadných výrobků zákazníkovi.

### **4.1 Proces řízení reklamací**

Proces reklamace společnosti Iktus s.r.o. představuje činnost společnosti v případě, kdy dochází k vadám výrobků a kdy vadné výrobky jsou zákazníkem reklamovány. Reklamace výrobků zákazníkem zahajuje reklamační proces, jehož cílem je identifikace příčin reklamace. Jakmile dojde k odhalení příčin reklamace, jsou přijata okamžitá opatření, vedoucí k eliminaci výrobků s vadami.

Důležitým krokem v reklamačním procesu je dosažení dohody zainteresovaných stran o reklamovaných produktech. Proces reklamace začíná zasláním e-mailu nebo na základě telefonátu od zákazníka.

V případě došlých reklamací od zákazníků si firma Iktus s.r.o. vyžádá fotografickou dokumentaci s fotografií vadného výrobku. Z těchto fotografií je zjišťováno, zda je možné zboží reklamovat. Pokud dojde k uznání reklamace, je zadána do systému a ve lhůtě dvou týdnů dojde k jejímu vyřízení. V případě reklamace, kdy výrobek není možné z pohledu zákazníka správně smontovat, se provede kontrolní montáž a z té se posuzuje, zda se jedná o vadný výrobek, nebo pouze koncový zákazník neumí výrobek smontovat. Jedním z opatření směřujícím k odstranění vady na dodaném zboží je oprava přímo u zákazníka. K opravám u zákazníka dochází v případě vadného plnění, kdy v dodávce chybí některé díly ke kompletaci produktů nebo jsou některé produkty chybně vyrobeny, což brání snadnému složení produktů. V případě uznání reklamace společnost zašle zákazníkovi nové zboží.

#### **4.1.1 Pozdní dodání**

Řešení reklamace v případě, kdy společnost není schopna dodat množství, které je sjednáno ve smlouvě se řeší písemně. Když společnost ví už dopředu, že není schopna vyrobit zakázku do sjednaného data, informuje o tom zákazníka písemně elektronickou poštou,

popřípadě nejdříve zavolá. Zákazníkovi je oznámen důvod proč není společnost schopna dodat včas sjednané množství. Častým důvodem bývá nedostatek materiálu na skladě potřebného k výrobě. Zákazník sám rozhodne, zda chce zakázku dodat na části anebo odsune celou zakázku do doby, než bude kompletní.

U reklamací vadného plnění nedodání včas, zákazník společnosti Iktus s.r.o. vyúčtuje ve většině případů smluvní penále za pozdní dodání. Zcela výjimečně se stane, že zákazník zakázku stornuje.

#### **4.1.2 Špatné balení**

Společnost Iktus s.r.o. se do současné doby zatím nezabývala případem reklamace na vadné balení. Způsob balení je odsouhlasen a je řádně evidován. Požadavky na balení jsou součástí průvodky.

Bývají pouze zaznamenávány podmínky, že by se balení mělo zlepšit, což závisí na další domluvě se zákazníkem. Samozřejmě lepší balení znamená větší náklady celkově, což je nadále předmětem obchodního vyjednávání o ceně.

#### **4.1.3 Nedodržení záruky na jakost**

V případě reklamace podané zákazníkem na nedodržení záruky na jakost, společnost požaduje číslo prvotní zakázky, aby si mohla zkontrolovat záruční dobu, zda je ještě záruka platná. Posouzení reklamací probíhá na základě fotografické dokumentace. Zda bude reklamace přijata posuzuje obchodní oddělení, a pokud je potřeba konzultuje ji s technický a výrobním oddělením. Přijatá reklamace je zadána do vnitřního systému firmy a výrobní oddělení má dva týdny na výrobu a do tří týdnů se zboží expanduje. Nové zboží je zasláno do obchodu, ve kterém konečný zákazník nakupoval, a nebo do skladu v případě většího zákazníka. Toto nové zboží se posílá nákladním automobilem, který veze standartní zboží.

#### **4.1.4 Kontrola zboží**

Pokud zákazník objeví vadu na výrobcích při kontrole zboží, musí to bez odkladu nahlásit prodávajícímu. Ten požaduje důkaz v podobě fotografické dokumentace, či jiného zápisu. V případě že rozporuje se smlouvou dodané množství, společnost dohledává, zda nedošlo k zapomenutí zboží u nich ve skladě nebo popřípadě požadují po zákazníkovi fyzickou kontrolu daného produktu.

Společnost posílá zboží zákazníkovi, který dále zboží posílá do obchodů, kde si ho teprve koupí konečný zákazník. K reklamacím může někdy dojít až měsíc po tom co zboží odjelo od výrobce. Teprve konečný zákazník zboží rozbalí a zjistí, jestli výrobek obsahuje

vady. Příklad reklamace, kdy konečný zákazník doma rozbalil stůl a zjistil, že se skládá ze dvou druhů barev. Reklamace byla uznána a následné řešení záleželo na domluvě. Buď poslali celý nový stůl anebo jen plát či podnož do správné barvy.

Reklamace není uznána, když podle fotografické dokumentace firma zjistí, že si zákazník nábytek pouze špatně smontoval nebo si takové zboží opravdu objednal.

Další postupy řešení reklamací jsou individuální. Jedná se o obchodní vztahy, zda je tento zákazník důvěryhodný, nebo ne. V případě že jde o udržování dobrých obchodních vztahů, společnost nabídne buď bezplatné dodání chybějícího množství poštou, popřípadě prostřednictvím nákladní přepravy, anebo se podílí 50- ti procenty na výrobě produktu, pokud není prokazatelné, kde se produkt ztratil.

Obrázek 4.1 Příklad reklamace dvoubarevného stolu



*Zdroj: Interní materiály společnosti Iktus s.r.o.*

#### **4.1.5 Reklamace zboží poškozeného při přepravě**

Řešení reklamací u vadných výrobků způsobených při přepravě probíhá následujícím způsobem. Při expedici zásilky se provádí fotodokumentace již naloženého zboží v nákladním automobilu. V případě, že by došlo k reklamaci, má společnost důkaz, že zboží bylo naloženo v pořádku a bez poškození. Reklamace způsobená při přepravě se odvíjí podle dodacích podmínek obsažených ve smlouvě. Posuzuje se, zda k poškození došlo při nakládání zboží, přepravě nebo při vykládání zboží.

Při přebírání zboží, zákazník provede kontrolu, zda zboží není poškozeno. Avšak kontrola zboží při předání dopravcem je provedena pouze vizuálně. Zákazník si spočítá, zda bylo dovezeno požadované množství a zda nedošlo při přepravě k poškození balení produktů. Kontroluje se, zda balení není potlučené, nemá trhliny nebo zda není promáčené a roztrhané.

Pokud zákazník převezme zboží bez výhrady, má se za to, že zboží zkontroloval a převzal v pořádku. Poté, když chce zákazník uplatnit reklamaci, že zboží přišlo poškozené, je těžké tuto reklamaci posoudit. To, že je zboží poškozené, nemusí být na první pohled zjevné. Může dojít k otlučení hran a rohů, aniž by to bylo na balení viditelné. U vad zjištěných až po rozbalení zboží, je obtížné posoudit, kdo je za vady zodpovědný, zda přepravce, výrobce anebo si tyto vady zákazník způsobil sám při manipulaci.

Pokud zákazník doloží fotografickou dokumentaci poškozeného zboží přepravou, společnost posílá nový produkt a následně řeší s přepravcem reklamaci přepravy.

Obrázek 4.2 Fotografie poškozeného zboží při přepravě



*Zdroj: Fotografie zaslané společností Iktus s.r.o. zákazníkem v rámci reklamace*

#### **4.1.6 Reklamace jakosti**

Při posuzování reklamací týkající se kvality zboží záleží, zda reklamované materiály nakupuje firma Iktus s.r.o. nebo sám zákazník. Pokud se jedná o materiál dodávaný zákazníkem, společnost nafotí kazovou látku, odešle fotografie zákazníkovi a čeká na jeho písemné vyjádření, zda bude chtít látku poslat zpět a pošle novou nebo jestli má firma použít co se z látky použít dá a pak oznámit chybějící množství, které pošle dodatečně. Pokud

zákazník reklamuje prošoupanou látku, kterou si sám dodává, reklamace se neuzná. Tento konkrétní případ je řešen smluvní úpravou, že na reklamace z důvodů jakosti dodávaného materiálu zákazníkem nebere společnost ohled.

V případě nakupování materiálu samotnou firmou a následných reklamací se postupuje vyžádáním si vrácení zboží. Pokud má společnost reklamovaný materiál ještě skladem otestují ho u nich ve skladě. Následně se reklamace řeší s dodavatelem materiálu.

Při uznané reklamaci je z valné většiny koncovému zákazníkovi zboží nahrazeno. Při uznání reklamace společnost přeúčtuje dodavateli materiálu náklady, kde je zahrnuta i tato náhrada koncovému zákazníkovi.

#### **4.1.7 Řešení reklamace v případě vad v dokladech**

Reklamace v souvislosti s chybějícími doklady se řeší dodatečným zasláním montážních listů elektronickou poštou. Jedná se o nejjednodušší cestu a ekonomicky nejvýhodnější a i nejrychlejší.

#### **4.1.8 Řešení reklamací soudně**

Společnost zatím žádnou reklamaci soudně neřešila. Zdlouhavým soudním sporům se společnost i jejich zákazníci s ohledem na ekonomickou a časovou stránku vyhýbají.

Společnost se soudním sporům vyhýbá i vzhledem k tomu, že je smluvně upravená příslušnost případného právního sporu na území Německa.

Firma je při vyřizování reklamací vstřícná, někdy až příliš a ponechává věc nedořešenou a reklamaci vyřídí, než aby složitě zajišťovala stáhnutí vadného zboží ze zahraničí, popřípadě poslala technického pracovníka do Německa.

### **4.2 Současný stav řešených reklamací**

V roce 2015 a konkrétně k datu 23. března bylo společnosti Iktus s.r.o. doručeno 168 reklamací a z tohoto počtu bylo 112 reklamací nahlášeno od největšího zákazníka XY.

Společnost také řeší reklamace od dodavatelů, kdy jim jsou zaslány vadné kusy. Jedná se především o zaslání špatného materiálu na čalounění nábytku, Nejčastěji se jedná o kazovou látku, kdy tato látka je z jiné šarže a má buď jiný barevný odstín, nebo byla navinuta dřív, než došlo k zaschnutí povrchu a pak jsou viditelné přehyby látky, které nejdou vypnout a není možné je využít. Na došlé látce se také další vyskytují vady, bývá například dodána látka prodřená. Dalším reklamacím, kterým musí společnost čelit, vzniká tehdy, když dodavatel přiveze lamino, které není po celé délce stejně široké a poté nastane problém u sestavování

stolu, kdy vložná deska u stolu s rozsahem přesně nenavazuje a vznikají následné reklamace od zákazníků. Avšak reklamace vadného plnění ze strany dodavatelů společnosti Iktus s.r.o. nebude obsahem této práce.

### 4.3 Vývoj počtu reklamací

V této podkapitole jsou uvedeny počty reklamací a celkové počty zakázek v letech 2009 až 2014.

Následující tabulka představuje počet zakázek v letech 2009 – 2015, v roce 2015 se jedná o zakázky pouze do měsíce března. Společnost Iktus s.r.o. nejvíce produktů vyváží do Rakouska, kde má také jednoho ze svých největších odběratelů. Poté velká část obchodu probíhá s Německem a Slovenskem.

Tabulka 4.1 Počet zakázek rozdělen podle místa dovozu

rok	DE	SK	FR	PL	AT
2009	785	1113	34	134	1815
2010	654	779	34	67	1863
2011	694	746	33	28	2640
2012	694	722	103	5	3289
2013	720	547	97	0	3995
2014	849	489	100	0	5105
2015	208	97	27	0	1552

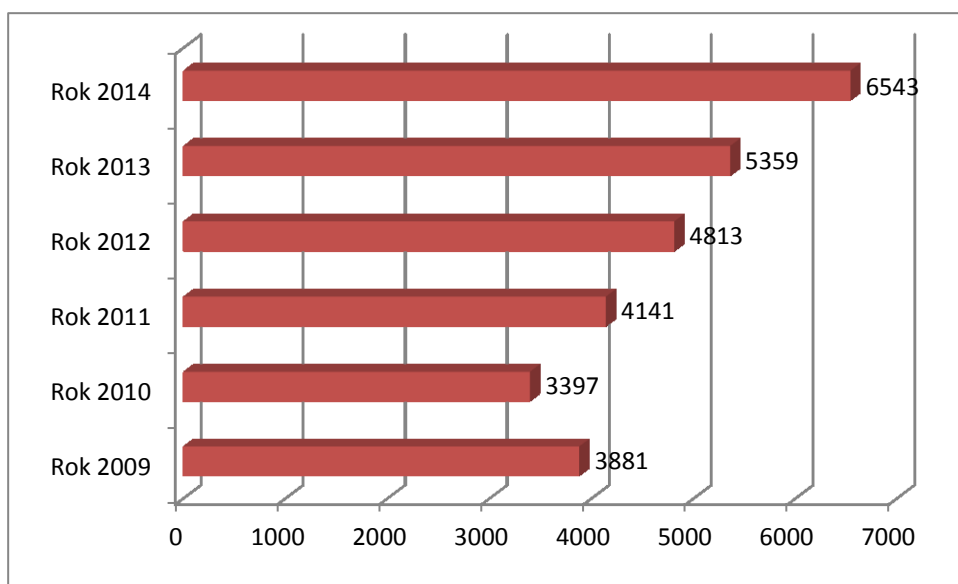
*Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních podkladů firmy Iktus s.r.o.*

Tabulka 4.2 Celkový počet zakázek za období 2009 - 2014

Rok	Počet zakázek celkem
2009	3 881
2010	3 397
2011	4 141
2012	4 813
2013	5 359
2014	6 543

*Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních podkladů firmy Iktus s.r.o.*

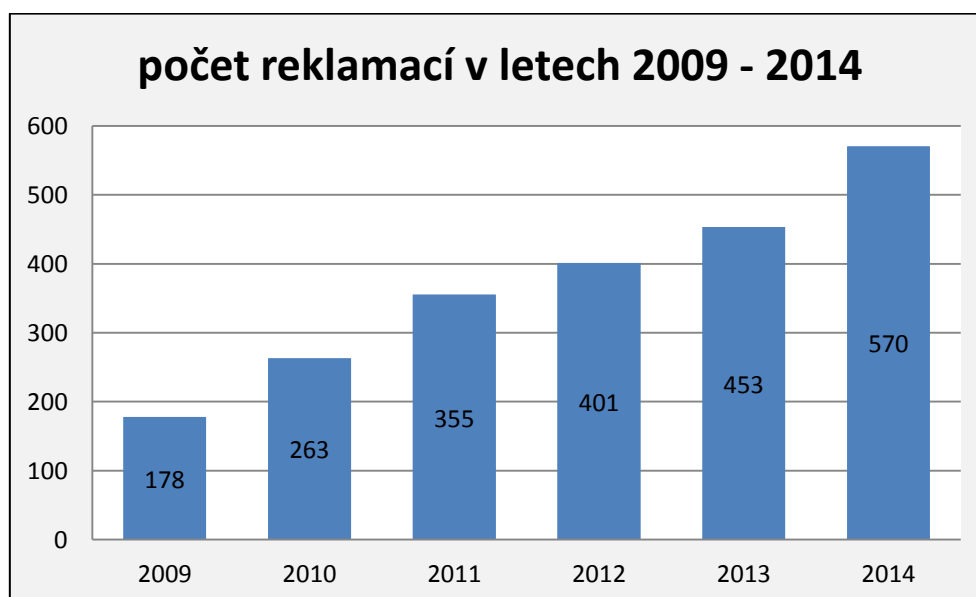
Graf 4.1 Celkový počet zakázek za období 2009 - 2014



*Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních podkladů firmy Iktus s.r.o.*

Z tohoto grafu je vidět, že počet reklamací rok od roku roste, což je zajiště ovlivněno narůstajícím počtem zakázek. Výjimkou je v dané souvislosti pouze rok 2010, kdy se počet zakázek snížil.

Graf 4.2 Počet reklamací v letech 2009 - 2014



*Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních podkladů firmy Iktus s.r.o.*

## **4.4 Rozbor hlavních příčin reklamací**

### **4.4.1 Vady zboží způsobené na oddělení odbytovém**

Při práci tohoto oddělení může dojít k pochybení lidského faktoru a následnému vadnému plnění zakázek. Příčinou vad může být špatná komunikace odbytového oddělení s oddělením výrobním a technickým. Špatný přenos informací v rámci společnosti může způsobit, že ve výrobě pracují se zastaralým technologickým postupem. Následky za vadné plnění nese toto oddělení i v případě, kdy špatně zadá zakázku do výrobního systému. Chybné zadání se týká například špatně zadaných rozměrů nebo špatné kombinace látek.

### **4.4.2 Vady způsobené na výrobním oddělení**

V tomto výrobním oddělení může docházet k mnoha případům, kdy dojde k špatně vyrobenému produktu a následnému vadnému plnění. Tímto oddělením prochází celkový výrobní proces. K chybám ve výrobě a následným reklamacím od zákazníka může vést špatné opracování materiálu ve výrobě, špatné zkompletování zboží nebo nedodržení technologického postupu.

### **4.4.3 Vady způsobené na technickém oddělení**

Technické oddělení je odpovědné za chyby ve výrobě způsobené špatně připravenými podklady pro výrobní oddělení. Technické oddělení inovuje dosavadní výrobky a vyvíjí nový sortiment. V tomto okamžiku může dojít ke špatně sestavenému technologickému postupu, podle kterého se začne vyrábět.

## **4.5 Způsob předcházení reklamací**

Významnou roli, co se předcházení reklamacím týče, sehrává v každém podniku, a tedy i ve společnosti Iktus s.r.o., kvalifikace, vzdělání a školení zaměstnanců. Celý výrobní proces je totiž závislý na lidské práci a kvalitní zaměstnanci jsou základem úspěchu jakékoliv výroby, kterou firma realizuje. Hlavním zájmem společnosti by proto měla být co nejvyšší úroveň vzdělání zaměstnanců v rámci jejich výrobních oddělení. Zaměstnanci totiž musí být schopni svou práci vykonávat samostatně a na takové úrovni, která zaručí uspokojení potřeb a požadavků zákazníka, a tím zachování dobrého jména firmy. Zaměstnanci musí být schopni kvalitně a spolehlivě provádět výrobu nábytku s využitím příslušných strojů a technologických postupů.

Realizace vzdělání zaměstnanců ve společnosti Iktus s.r.o. probíhá prostřednictvím



školení, které je dotováno z fondů Evropské unie. Při vývoji a zavádění nového produktu do výroby jsou jednotliví mistři výroby seznámeni s daným produktem. Vedoucí výroby je přítomen při výrobě nulté výrobní série a zkoumá se správnost technologického postupu. Poté jsou prováděny pravidelné namátkové a kontrolní montáže, převážně při zvýšeném objemu zakázek a zvětšeném množství reklamací.

Jelikož nejčastější příčinou reklamace je poškození při přepravě, je důležité věnovat značnou pozornost balení produktů. Zboží by mělo být zabaleno náležitě a řádně, dle požadavků zákazníka, v jednotlivých kartonech s označením výrobce. Balení by mělo být takové, aby byla zabezpečena ochrana dílů nábytku a bylo zabráněno poškození během přepravy. Mělo by se dbát na patřičné zajištění zboží, aby zboží při transportu nesklouzlo a nedošlo v důsledku toho k poškození dílů nábytku. Přepravní prostředek by měl být naložen takovým způsobem, aby se zboží během přepravy neposouvalo a také, aby náklady na přepravu byly co nejnižší. Všechny dodávky musí být vybaveny průvodními dokumenty, na nichž musí být uveden počet kusů, váha, rozměry, číslo produktu, datum objednávky, věřitelské číslo a číslo objednávky. Co se týče balení, někteří zákazníci si ve smlouvě stanoví, že se balení musí skládat výhradně z ekologicky šetrných a recyklovatelných materiálů a musí mít jen nezbytně potřebné rozměry a váhu nutnou k ochraně zboží.

Balení zboží by mělo být také odolné vůči mechanickému a klimatickému zatížení během transportu a skladování. Jednou z důležitých – a dá se říci zásadních – podmínek je, aby zboží bylo dodáváno bez rzi, plísňe a vlhkosti.

Společnost Iktus s.r.o. by si měla před naložením zboží zkontrolovat nákladní automobil, do kterého bude zboží nakládat. Je třeba zjistit, zda jsou v pořádku ložná plocha, plachty a zastřešení. Při nakládání zboží by měla být věnována náležitá pozornost tomu, aby těžké díly byly skládány dolů, a lehké díly mohou být popřípadě položeny na ně.

Velká pozornost, by měla být věnována také správnému značení zboží při expedici. Vytištěné štítky musí mít číslo položky dle standartních etiket kupujícího a na štítku musí být čitelně uvedeno číslo položky a popis kupujícího. Štítky musí být nalepeny ze dvou čelních stran. Zboží bez řádného označení nesmí být zasláno. Firma Iktus s.r.o. má povinnost tyto štítky a montážní návody dokládat na balení, respektive do balení.

#### **4.6 Navrhované opatření**

Jelikož společnost Iktus s.r.o. nemá reklamační řád, podle kterého by se v případě reklamací řídila, jedním z navrhovaných opatření na zlepšení řešení reklamací je si tento

reklamační řád sestavit.

Dalším větším nedostatkem je, že firma nemá reklamačního technika, který by se zabýval řešením reklamací. V současné době reklamace řeší odbytové oddělení dle kompetencí trhu. Toto oddělení posoudí návrh na reklamaci a vyžádá si podklady v podobě fotografické dokumentace. Některé reklamace je potřeba řešit s výrobním oddělením, kterému je reklamovaný produkt předložen za účelem posouzení, zda jsou vady na výrobku nebo zda zákazník špatně výrobek namontoval.

Jelikož velké množství reklamací se odvíjí od poškození při přepravě, bylo by vhodné změnit balení zásilek. Firma má standartní způsob balení a náklady za toto balení jsou účtovány zákazníkovi. Někteří zákazníci si sami písemně stanoví požadavky a standardy na kvalitu balení zboží, uvedou tedy konkrétně, jakým způsobem chtějí mít zboží zabaleno, s jakou ochranou rohů a polystyrenovou vycpávkou. Jsou firmy, které po společnosti Iktus s.r.o. požadují přesný postup balení, konkrétně je firmě zaslána i fotodokumentace toho, jakým způsobem má být zboží baleno. Tento postup balení i s fotodokumentací je součástí přílohy č. 2. Všechny tyto náklady s vyššími požadavky na balení jsou účtovány zákazníkovi v konečném vyúčtování zakázky. Společnost Iktus s.r.o., by se měla zaměřit na kvalitnější způsob balení, aby předešla reklamacím způsobených při přepravě.

Jednou z příčin, kdy dochází k poškození, je špatné balení zakázek. Pokud jsou zakázky baleny do kartonů, které neodpovídají rozměrům produktu, pak u zboží, takto zabaleného dochází k posunům zboží a k jeho následnému poškození. Příčinou chybně nařezaného kartonu je špatně seřízená řezačka, pomocí které se karton řeže. Společnost si balení obstarává sama a kartony si také řeže sama. Pokud je zboží zabaleno do kartonu s většími rozměry, může při přepravě docházet k deformaci kartonu a při manipulaci s kartonem nejsou díly pevně zajištěny. V případě balení produktů do větších kartonů a následného naskládání na palety, dochází k deformaci kartonu a vzájemného tlačení dílců na sebe. V tomto okamžiku dochází k poškození rohů nebo zlomení součástí a poškození zboží. Jedním z opatření pro pracovníky, kteří obsluhují řezačku kartonů, by měli provádět častější kontrolu řezačky, zda je seřízena na správné rozměry. Další variantou pro řešení tohoto problému je pořídit novou řezačku na kartony, neboť současná řezačka vykazuje časté chyby. Další možnost, jak tuto záležitost řešit, je obstarat si dodavatele, který kartony bude vyrábět a dodávat.

Častou chybou, která vede k vadnému plnění, je špatně a nepřesně sestřeleným nebo slepeným kartone. Takto špatně složený karton vede k poškození zboží při přepravě. Variantou k řešení je především zkvalitnění a zefektivnění práce zaměstnanců zodpovědných

za výrobu a kompletování balících kartonů.

Firma Iktus s.r.o. v současné době přijímá stále nové zakázky a nemá dostatečné kapacity na výrobu objednaného zboží. Chybí ji jednak výrobní zařízení, zásoby na skladě a má také nedostatek zaměstnanců. Společnost by si mohla zažádat o dotace na modernizaci a rozšíření výrobních kapacit. Tato modernizace by společnosti umožnila pořízení nových moderních a vysoce produktivních výrobních technologií, strojů a zařízení. Toto rozšíření výrobních kapacit by společnosti pomohlo v růstu na trhu a mohla by tak lépe uspokojovat požadavky zákazníků, především včasným dodáváním zakázek. V případě navýšení výrobních kapacit, by společnost mohla přijmout více zaměstnanců. Současní zaměstnanci jsou vystavováni zvýšenému tempu práce a stresu a to má za následek, že svou práci neodvádějí řádně, kvalitně a pečlivě.

Ve firmě se konají pravidelné schůzky, na kterých se řeší, z jakých důvodů dochází k reklamám. Tyto řešené reklamace jsou evidovány do systému. Do systému jsou evidovány a zakládány také záznamy z kontrolních montáží. Dále se tyto problémy neřeší, nehledají se způsoby, jak dotáhnout do konce navrhovaná opatření, tak aby se v budoucnu již neopakovaly problémy, které vedly k přijetí těchto opatření. K řešení problémů je přistupováno až při vzniku většího problému se zákazníky. Jedno z dalších opatření, které by společnost měla vzít v úvahu, je včasné řešení problémů a navržení výchozího opatření, aby nedocházelo k častému vadnému plnění.

Další problém, kterému by se společnost měla věnovat, je kontrola přijatého materiálu. Kontrola přijatého materiálu je prováděna většinou jen u první dodávky, kdy technici informují o vlastnostech materiálu. Obsahem těchto informací jsou například vlastnosti o látce a její nátažnosti, jako je hustota molitanu nebo tloušťka lamina. Tyto vlastnosti se zkoumají u prvních dodávek. U dalších dodávek se tyto kontroly neprovádí, a pokud ano, tak pouze namátkou. Kontrola materiálu není provázena ani v případě výměny dodavatele za levnějšího. Společnost nevede evidenci kontrolovaného materiálu, není místo, kde by se kontrola prováděla a není ani osoba, která by byla za kontrolu zodpovědná. Společnost by měla začít provádět kontroly přijatého materiálu. Některé případy reklamací jsou zapříčiněné právě vadou dovezeného materiálu.

## 5. Kontrola jakosti

Tato kapitola je zaměřena na systém jakosti společnosti, a na to, jakým způsobem společnost provádí kontrolu kvality svých produktů. Dále je popsán technologický postup, kterým se společnost řídí a podle kterého postupuje při výrobě.

Řízení jakosti lze definovat především jako snahu o neustálé zlepšování, jehož výsledkem jsou efektivnější procesy, na což navazují snížené náklady a zvýšená produktivita. Poskytuje základ pro analýzu požadavků zákazníka a definuje procesy, které vedou k dosažení takových produktů, které jsou pro zákazníka přijatelné. Cílem je vyhovění všem požadavkům a přáním zákazníka, produkovat výrobky s mnoha novými funkcemi a atraktivním designem, ale především vyrábět produkty bez vad.<sup>52</sup>

### 5.1 Požadavky na kvalitu produktu

#### 5.1.1 Funkčnost

Funkčnost produktu představuje základní vlastnost produktu, která uspokojuje zákaznickou představu o schopnosti výrobku plnit své užité funkce. Každý, kdo si koupí rohovou lavici nebo jídelní soupravu, předpokládá, že bude plnit funkci pro konzumaci jídla a pohoštění lidí. Každý výrobek je vyráběn pro jiný účel a spotřebu. S průběhem času se požadavky na daný výrobek mění v souvislosti s rostoucími požadavky zákazníků. Ke každému výrobku bezprostředně patří také jeho estetická působivost, která je charakterizovaná tvarovým řešením, barevností a použitým materiálem. Vzhled výrobků má značný vliv na kupní sílu zákazníků. Splnění požadavků na vzhledové charakteristiky je zároveň pro výrobce jedním z nejobtížnějších úkolů – existuje rozsáhlá variabilita v názorech zákazníků na to, co je krásné či ošklivé, co je vkusné či kýčovité.<sup>53</sup>

#### 5.1.2 Nezávadnost

Dalším požadavkem na kvalitu produktu je také jeho zdravotní, hygienická, bezpečnostní a ekologická nezávadnost. Jedná se o požadavky, o kterých se uživatel nemůže předem přesvědčit. Proto jsou zájmy státu o jejich zabezpečení zakotveny v právních předpisech, které jsou směrodatné zejména pro výrobce, ale i dovozce, distributory a konečné

---

<sup>52</sup>MANAGEMENT MANIA. Řízení kvality [online]. [cit. 2015-03-12]. <https://managementmania.com/cs/řízení-kvality>

<sup>53</sup>VEBER, Jaromír. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2007, 201 s. ISBN 978-80-247-1782-1.

prodejce.<sup>54</sup>

### **5.1.3 Ovladatelnost**

Jedná se o schopnost výrobku plnit jeho funkci bez nadměrné potřeby využití fyzické nebo psychické dispozice. Ovladatelnost výrobku je jeden z požadavků, který by neměl být podceňován, neboť je žádoucí, aby výsledkem v dané souvislosti byly celková pohoda a spokojenost, nikoli stres a nespokojenost.

### **5.1.4 Trvanlivost**

Zákazník při koupi výrobku požaduje schopnost výrobku zachovat si po danou dobu způsobilost plnit funkci, kvůli které si výrobek pořídil a také má určitou představu o jeho životnosti. Životnost je obecně zkracována, díky vědeckotechnickému rozvoji, vysoké dynamice inovací, snižování materiálové náročnosti a také levnějšími materiály.

### **5.1.5 Spolehlivost**

Spolehlivostí se rozumí schopnost výrobku plnit veškeré jeho funkce v jakémkoliv okamžiku, aniž by došlo k jeho závadě. Tento požadavek je velmi důležitý, co se týče pravidelných odběrů zákazníků společnosti Iktus s.r.o. Společnost Iktus s.r.o. by měla zejména během návrhu a vývoje výrobku věnovat těmto činnostem patřičnou pozornost, aby v konečné fázi bylo možné výrobek vyhodnotit jako vysoce spolehlivý. Pokud by i přes projevenou snahu o vyrobení co nejkvalitnějšího produktu došlo ke pochybení, měl by být zajištěn dostatečný rozsah náhradních dílů, popřípadě zabezpečen servis a údržba včetně vyřešení opravitelnosti a udržitelnosti.<sup>55</sup>

### **5.1.6 Udržitelnost, opravitelnost**

Zákazníci vyžadují snadnou a jednoduchou údržbu výrobků. Pokud bude hovořeno o výrobcích od firmy Iktus s.r.o., jedná se konkrétně o snadnou údržbu a omyvatelnost rohových lavic, stolů a jídelních setů.

## **5.2 Systém jakosti společnosti**

Firma Iktus s.r.o. využívá databázový informační a řídicí systém K2. Veškerá

---

<sup>54</sup> VEBER, Jaromír. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2007, 201 s. ISBN 978-80-247-1782-1.

<sup>55</sup> VEBER, Jaromír. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2007, 201 s. ISBN 978-80-247-1782-1.

dokumentace je ukládána na příslušných discích a je sdílena dle přidělených práv.

Informační systém K2 je komplexní systém pro management, který ve svých modulech provázaně řídí firemní procesy, zpřehledňuje činnosti firmy a poskytuje relevantní podklady pro rozhodování.<sup>56</sup> Hlavními přínosy systému K2 jsou především zpřehlednění činnosti firmy, zvýšení produktivity práce, snížení nákladů, zvýšení úrovně bezpečnosti dat a také zvýšené spolehlivosti výrobních procesů či kvality produkce a controlling.

Tento systém je rozdělen do účetních, skladových, dopravních, celních, výrobních, finančních, mzdových, personálních, majetkových modulů. Tyto moduly jsou navzájem propojeny a zpřístupněny dle kompetencí pracovníků.

Tento systém je možné využívat ve čtyřech jazykových mutacích, a to česky, slovensky, anglicky a polsky.

### **5.3 Systém kontroly jakosti**

Systém kontroly jakosti je ve firmě Iktus s.r.o. prováděn více způsoby. K prvnímu způsobu patří kontrolní montáž již hotových výrobků, druhým způsobem je fyzická kontrola technologických postupů a norem. Kontrola je také prováděna při přijetí materiálu, kdy si firma vede záznamy z těchto kontrol.

#### **5.3.1 Kontrolní montáž již hotových výrobků**

Při kontrolní montáži již hotových výrobků se provádí záznam z této montáže. Tato kontrola se zapisuje na jednotný formulář a vždy obsahuje údaje:

- datu prováděné kontroly,
- typu kontrolovaného produktu nebo číslu výrobní série,
- pro jakého zákazníka je zboží dodáváno.

Při kontrolní montáži jsou kontrolovány tyto body:

- výrobní fáze produktu, zda je již produkt zabalen nebo je ve fázi před balením,
- zda je produkt označen razítkem kontrolujícího pracovníka, což znamená, že na produktu již proběhla výstupní kontrola,
- kontroluje se správnost balení, zda balení je v souladu s technickými podklady pro balení,
- zda je montážní návod nebo číslo revize správné,

---

<sup>56</sup>INFORMAČNÍ SYSTÉM K2, K2 software: [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.k2.cz/cz/k2-software/informacni-system-k2.html>

- dle montážního návodu je provázena kontrola balíčku kování, každý balíček musí být označen produktovým číslem,
- zda odpovídají všechny komponenty,
- je provázena kontrola dílců dle montážního návodu,
- dalším kontrolním bodem je kontrola srozumitelnosti a správnosti montážního návodu, zda jde podle tohoto návodu možné správně sestavit prodáváný nábytek,
- při kontrolní montáži jsou také kontrolovány správné rozměry, opracovanost a rozteč předvrtaných otvorů pro správnou návaznost dílců,
- jeden z dalších kroků kontroly je vyhodnocení pevnosti a vizuální vzhled produktu, tento bod kontroly je posuzován dle těchto kritérií:
  - pevnost spojů,
  - zátěžový test produktu,
  - stabilita produktu,
  - čalounické opracování.

V případě zjištění vady v průběhu kontrolní montáže se tyto vady zapíší a jsou kontaktovány zodpovědné osoby, které jsou písemně upozorněny na nedostatky zjištěné v průběhu kontroly produktu. Takovýto vadný produkt se vrací zpět do výroby k opracování. Pokud se v průběhu kontrolní montáže najde vadný výrobek, je proveden zápis do protokolu, který musí být odsouhlasen a podepsán vedoucím dotčených úseků. K tomuto protokolu se přikládají fotografie z průběhu montáže.

### **5.3.2 Kontrola postupu a norem**

Tato kontrola se provádí náhodnými kontrolami technologických postupů. Určený pracovník ověřuje správnosti technických výkresů a prochází celý výrobní proces kontrolovaného produktu. Na začátku této kontroly se vytisknou aktuální revize technologických postupů a jednotlivých technických výkresů dílců kontrolovaného produktu. V průběhu kontroly technický pracovník projde jednotlivá oddělení, zda se na odděleních pracuje s aktuálními verzemi postupů. Technik provede kontrolu jednotlivých dílců, zda přesně odpovídají technickým výkresům. V rámci kontroly se změří rozměry daného dílce, tloušťka použitého materiálu, ověří se správnost rozteče předvrtaných otvorů a jejich průměr a hloubka. Kontroluje se také správnost označení jednotlivých dílců. Zde se zaměřuje kontrola především na certifikované a necertifikované materiály.

Při kontrole na čalounické dílně se porovnávají šarže látek. Kontrolní technik má k

dispozici referenční vzorky látek a ty přirovnává k aktuálně používaným látkám. Tím se snaží zabránit vzniku barevných odlišností látek. Je také kontrolován barevný odstín moření pro lakování konstrukcí. Barevný odstín se kontroluje pomocí referenčních vzorků, které má pracoviště k dispozici.

### **5.3.3 Vstupní kontroly přijatého materiálu**

Firma neprovádí kontroly při převzetí materiálu. Pouze jej naskladňuje. Případné nedostatky jsou zjištěny většinou zcela náhodně, až při jejich použití ve výrobním procesu. Pokud výroba zaznamená vadu přijatého materiálu, upozorní technické oddělení, které následně poté provede kontrolu na skladě.

## **5.4 Kontrola kvality<sup>57</sup>**

Kontrolorem kvality je interní pracovník, který při zjištění problémů informuje vedoucího výroby, mistry jednotlivých oddělení a obchodního ředitele, respektive výrobního ředitele. Kontroly společnost provádí buď náhodně, anebo v případě zvýšených reklamací zákazníka zcela účelově, kdy je zkontrolován přímo jednotlivý produkt nebo celá výrobní série. Tyto dokumenty o provádění kontroly jakosti jsou používány ke zlepšování výkonnosti a k usměrňování řízení výroby. V případě nalezení neshody je se zápisem seznámen dotčený provoz prostřednictvím 10 - ti minutové porady. Dále jsou tyto zápisy prezentovány na vnitrofiremním informačním panelu.

Kontrolor kvality má dostatečnou pravomoc, odpovědnost a volnost s vyhodnocováním a s identifikací problémů a má možnost doporučit nebo zahájit nápravu.

### **5.4.1 Montážní linka**

Jako součást kontroly slouží vytvářené a následně udržované dokumentované postupy. Veškerý materiál vstupující do výroby je identifikován průvodkou se skutečnou spotřebou, která je povyšována v průběhu výroby o navazující materiál a proces. Všechny tyto průvodky a výrobní příkazy jsou archivovány v softwarové podobě.

Produkty, které mají být přepracovány, jsou viditelně označené a evidované u příslušného mistra dílny.

### **5.4.2 Závěrečná náhodná kontrola**

Společnost provádí závěrečnou náhodnou kontrolu, a to náhodnou kontrolní montáží

---

<sup>57</sup> Interní zdroj firmy: PSI protokol



každé vyrobené série, prováděnou obchodním oddělením. Výrobce tuto kontrolní montáž provádí dle montážního návodu, a pokud jsou nalezeny vady, jedná společnost podle opravných postupů, které jsou součástí technologického postupu. Kontrola je provedena i po případné opravě.

Při kontrolní montáži je prováděn i test funkčnosti, bezpečnosti a test správnosti rozměrů.

#### **5.4.3 Kalibrace a test zařízení**

Společnost má nastavený udržovací systém pro periodickou kontrolu výrobních strojů a příslušenství. Kontrolu provádí vedoucí údržby v měsíčních intervalech. O kontrole provádí zápis, kde navrhuje plánované opravy a údržba zařízení je prováděna denně vedoucím obsluhy. Pokud dojde k identifikaci závady na zařízení, provede se odpovídající záznam v písemné podobě v knize oprav.

#### **5.4.4 Manipulace, skladování, balení, uchování a životní prostředí**

Proces balení je dokumentován a je součástí technologického postupu. Společnost poskytuje adekvátní ochranu a prevenci proti poškození materiálů během výroby vhodným skladováním. Materiály a hotové výrobky jsou chráněny před korozí, poškozením a zničením ve skladech, případně v potřebných obalech.

Pro nábytek nejsou používány laky obsahující těžké kovy. Jsou využívány výhradně laky na bázi vodní. Společnost také poskytuje produkty z dřevotřísky s omezeným množstvím formaldehydu. Dle požadavků zákazníka je také možnost recyklace výrobků během vývojové fáze a produkt je jednoduché roztřídit na jednotlivé složky jako je kov, plast a další.

### **5.5 Technologický postup výroby<sup>58</sup>**

Technologický postup, dle kterého se firma řídí, začíná v den došlé obchodní zakázky, která se poté navádí do systému. V tomto okamžiku se může stát, že dojde k chybnému zadání zakázky do systému. Může být například špatně zadán rozměr nebo špatná kombinace látek dekoru. V tomto momentě je za chybu a následné vady ve výrobě odpovědný lidský faktor.

Dvakrát až třikrát týdně se provádí rozpad obchodních zakázek a sumace konstrukčně shodných dílů do výrobních dávek. Výrobní dávka je porovnávána se skladovým množstvím rozpracované výroby a je korigována. Pokud počet požadovaných dílů sníží skladovou zásobu pod nastavené minimální množství, je dávka navýšena tak, aby po dokončení dávky zůstalo

---

<sup>58</sup> Interní zdroj firmy: Technologický postup

na skladě nastavené maximum. Toto množství může být v systému špatně zadané, což znamená, že jsou špatně odhadnutá skladová minima. To má za následek zdržení plánovaných termínů výroby a opožděné expedice zboží. V případě, že je dostatek dílů na skladě, dávka se nevyrábí a bere se ze zásoby.

Výrobní zakázky jsou sdruženy dle dekorů do nářezových plánů, nařezány a uloženy na palety dle typu dílů ve všech vyráběných dekorech.

Přeprava materiálu probíhá zpravidla na paletách pomocí nízkozdvíhových paletových vozíků.

Každá výrobní zakázka je opatřena průvodkou s popisem následné technologie opracování, s požadavky na přidaný materiál a konstrukčním výkresem. V tomto okamžiku technologického postupu může dojít opět k chybám lidského faktoru, což vede k vadám na výrobcích. Chyba může být způsobena například vynecháním jednotlivých operací, jako je nevyvrtání díry.

Před strojním opracováním je dle potřeby provedeno slepení dílů, nastřelení zesílení apod. Chybu v této fázi výrobního postupu opět může způsobit lidský faktor, a to tím, že dojde k posunutí nastřelení zesílení oproti technologickému nákresu. To může ovlivnit pevnost a stabilitu výrobku. Může rovněž dojít k tomu, že v případě nedostatečného času na zaschnutí lepidla, dochází ke zhoršení kvality výrobku, což v konečném důsledku může vést k vadě a reklamaci.

Při konstrukčním opracování, které probíhá dle potřeby na CNC<sup>59</sup> frézách, může dojít ke špatnému nastavení těchto fréz. To má za následek špatné vyvrtání díry, tato díra oproti požadavku může být hlubší, menší, širší apod. Může se stát, že pracovníci používají neaktuální verze nahané v CNC frézách a tím pádem se vyrábí podle starší neaktuální verze, která může obsahovat několik chyb. Další chybou v postupu je nezkontrolování vrtáků CNC frézy před pracovním výkonem. Tyto vrtáky mohou být častým používáním zbroušené a mohou vrtat užší díry.

Hotové systémové dílce jsou určené pro čalounění a jsou odvezeny do meziskladu, ale pokud se jedná o větší sérii, posílají se přímo na přípravu pro čalounění. Při slepování koster může opět zapůsobit chybující lidský faktor. Konkrétní chyba může spočívat v nedostatečném slepení nebo špatném sestřelení, kdy kostra není dostatečně pevná. Dle požadavků zakázky se řeže molitan a stříhá látka. Molitan a látka se prošívají nebo se lepí na kostry. Může dojít k tomu, že je špatná hustota molitanu nebo špatná šarže látky. K dalšímu chybnému jednání

---

<sup>59</sup> CNC fréza počítačem řízený obráběcí stroj.

může dojít při lepení, pokud je použito nadměrné množství lepidla, které pak vytéká ven nebo se nenechá dostatečně zaschnout a dochází k vlnění látky z důvodů vlhkosti.

Samotné čalounění a zasponkování se provádí po jednotlivých zakázkách, aby jedna čalounice byla zodpovědná za celou sestavu. Pokud čalounice nedostatečně utáhne švy nebo nerespektuje přirozenou nátažnost použité látky, dochází ke krabacení nebo praskání látky. I takový nedostatek je nutno hodnotit jako nedostatek vyplývající z chyby lidského faktoru.

Hotové zakázky se přepravují rozděleny v přihrádkových vozících k balení. V případě špatného označení zakázek na vozících dochází ke špatné kompletaci zakázky. Při balení zakázky se dle požadavků zákazníka balí čalounění samostatně nebo s částí kostry do pětivrstvé vlnité lepenky s prokladovým papírem. Pokud není dodržen postup balení, může dojít k poškození výrobku při přepravě. V případě nedodání některého z komponentů do balení se stává výrobek nesestavitelný.

Dekorové dílce jsou olepeny hranami na průběžných nebo tvarových olepovačkách. Očištěné dekorové dílce jsou uloženy do meziskladu nebo odvezeny na předmontáž a balení. Předmontáž stolů a koster lavic se provádí operativně dle potřeby zakázek ze zásob meziskladu. Kompletace zakázek probíhá při balení z přistavných palet. Kování je baleno ve skladu, dle soupisu kování a je označeno štítkem.

Židle jsou zpravidla nakupovány bez povrchové úpravy a jsou mořeny a lakovány ruční středotlakou stříkací pistolí akrylátovými laky. Pokud není dán dostatečný prostor na schnutí, dochází k odírání laku. V případě balení ještě nezaschnuté a vlhké židle do kartonu dojde k jeho obtisknutí. Před mořením je také potřeba zkontrolovat povrch židle, zda na ní není prasklina nebo třísky.

Kovové podnože firma Iktus s.r.o. nakupuje s povrchovou úpravou Komaxit a skladuje je v potřebném množství dle statistik. Chyba může nastat u subdodavatele, který špatně opracuje židli nebo použije špatnou koncentraci a povrch má pak tendenci se odírat.

Kartonové obaly jsou vyráběny z velkoplošné lepenky řezáním a rádlováním. Pokud nejsou dodrženy rozměry kartonu a produkt není v kartonu pevně fixován napevno, dochází při přepravě k odření a poničení výrobků. Před balením jsou kartony sestřeleny do požadovaného tvaru, popsány dle seznamu zakázek a označeny vzorkem potahové látky. Pokud jsou sponky špatně nastřeleny, můžou poškodit nebo natrhnout látku. Proto většina zákazníků přechází na kartony lepené.

Při balení se do balíku přidává kování, montážní návod, návod na údržbu, případně speciální štítky „nestoupat, složení látky“ apod. K reklamám dojde, pokud nejsou přiloženy balíčky s kovááním nebo montážní návody, podle kterých má zákazník daný výrobek složit.

Hotové a již zabalené výrobky v krabicích jsou převáděny do expedice, při převodu jsou k nim vytištěny štítky. Předák balení provede oštitkování hotových balíků a odveze je do expedice. Níže je fotografie dvoubarevného stolu. K této vadě může dojít, pokud jsou kartony špatně označeny příslušným štítkem obsahující informace o číslu zakázky. Pak je zakázka špatně zkompletizována a dochází k vadnému plnění právě v podobě dvoubarevných stolů.

Expedient provede rozdělení balíků dle zakázek na palety a hotové palety obalí strečovou fólií. Zde může zaměstnanec udělat chybu, v podobě špatně naložené zásilky a následně dojde k nekompletní a vadné zakázce.

Ukázka technologického postupu je součástí přílohy číslo 1.

### **5.5.1 Zavádění objednávek do systému<sup>60</sup>**

Objednávky zboží, které jsou společnosti Iktus s.r.o. doručeny, jsou průběžně vkládány do systému v pořadí dle došlých objednávek. Pracovnice odbytového oddělení vloží objednávku do systému a vytvoří zákaznickou zakázku s uvedením požadovaného data pro expedici. Zároveň je proveden rozpad zakázky na položky prodeje. Na druhý den dispečerka výroby zákaznickou zakázku zarezervuje v systému výroby a vytvoří průvodky k předmětné zakázce. Ověří vyrobiteľnost zakázky, zda je na skladě dostatečné množství materiálu, úplnost podkladů, vhodný design apod.. Poté provede zaplánování stromu průvodek na časovou osu dle technologických časů výrobku a celkové zakázky. Pracovnice odbytového oddělení potvrzením objednávky zákazníkovi dokončuje vytvoření výrobní zakázky.

Poté, co je vytvořena výrobní zakázka, materiálově – technické zásobování provede kontrolu pokrytí materiálem a na závěr jsou všechny navedené výrobní zakázky přiřazovány do výrobních plánů dle kapacit identifikovatelných zdrojů (tzv. kapacitní plánování výroby).

Vedoucí výroby ověřuje plán a koriguje kapacity dle plánu, případně samotné plány dle skutečných kapacit. Materiálově - technické zásobování objednává a nakupuje potřebný materiál dle plánovacích průvodek k jednotlivým položkám prodeje.

Zakázka je poté vyráběna podle plánovacích průvodek a odvedením příslušné operace vzniká z plánovací průvodky odváděcí průvodka, která příslušný dílec naskladňuje na výrobní mezisklad, ze kterého čerpají následující plánovací průvodky na dalších zdrojích.

Po dokončení výrobního cyklu jsou položky prodeje jednotlivých zakázek převedeny na expedici a pracovnice odbytového oddělení zajišťuje distribuci k zákazníkovi.

Proces zavádění objednávky do systému je součástí přílohy číslo 2.

---

<sup>60</sup> Interní zdroj firmy: Zavádění objednávek do systému

## **5.6 Preventivní opatření – odstranění ve vývojové fázi**

Ve vývojové fázi se vytvoří vzorek, na kterém se provádí testy. Dělají se testy na zatížení, odolnost, tah koženky a látky a u stolů test stability. Toto lze označit jako první fázi předcházení reklamám. Ve vývojové fázi výrobku je velmi důležité, aby tato kontrola proběhla. Cílem kontroly je zjistit, zda tento produkt lze reálně vyrobit v sériové výrobě.

## **5.7 Předávání informací v rámci firmy**

Předávání informací ve společnosti Iktus s.r.o. probíhá prostřednictvím interního systému K2, e-mailem a pomocí interní telefonní linky. Dále jsou konány pravidelné porady výrobního oddělení konající se každý den. Porada vedení a obchodního oddělení se koná jedenkrát týdně.

## **5.8 Kontrola přijatého materiálu**

Firma Iktus s.r.o., provádí vizuální a početní kontrolu přijatých materiálů. Podnik nemá kontrolora, který by se zaměřoval pouze na kontrolu přijatých materiálů, a proto kontrolu přijatých materiálů provádí zásobovací technik při přebírce zboží a dále pak vedoucí skladu při předání. Avšak kontrola není prováděna při každém dodání materiálu. Firma nemá konkrétní místo, kde by byla kontrola přijatých materiálů prováděna, a také nevede záznamy o kontrolách přijatých materiálů. Ke kontrole dochází především na místech u vstupu do skladu, popřípadě na vykládacích rampách.

Materiály, které jsou v originálním balení, nejsou kontrolovány ihned při dodání. Pro měření a vážení jsou používány nástroje a přístroje zakoupené již zkalibrované a kalibrace v průběhu používání není prováděna.

Díly jsou skladovány ve svislé poloze a ze skladu jsou odebírány nejdéle uložené kusy. Tato metoda skladování se nazývá metoda FIFO. Jedná se o metodu první do skladu, první ze skladu z anglického first in, first out. Tento systém předpokládá, že zásoby, které podnik získá nejdříve, se také prodají nejdříve a ve skladě zůstávají zásoby, které byly nabyty později. Společnost skladuje díly ve svislé poloze, což zaručuje, že jsou odebírány kusy, které jsou ve skladu nejdéle uloženy. Tuto metodu firma nemá zavedenou v celém skladě. Kdyby firma chtěla takto skladovat veškeré díly, znamenalo by to velké výdaje na předělání skladu a úložného prostoru pro materiál a díly. Materiál, který není skladován svisle metodou FIFO, je jednou za čas přeskládán manuálně zaměstnanci.

## 5.9 Vadné kusy ve výrobě

K identifikaci vadných kusů ve výrobě jsou používány barevně označené štítky s popisem vady a jsou uloženy ve speciálních paletách každé dílny. O těchto vadných kusech je vedena evidence na zvláštním skladu v informačním systému. Tyto vadné kusy nebo části jsou uskladněny na specifickém místě v rámci každé dílny. Firma nevede žádný seznam problémových materiálů, komponentů ani rizikových dodavatelů.

## 5.10 Odpovědnost za vady

Zákazník je povinný si okamžitě zboží prohlédnout, neboť vady, které nebyly zjištěny při kontrole, mohou být později zamítnuty. V některých okamžicích je velmi sporné rozhodnout, zda k poškození dílů nábytku došlo ještě ve výrobním procesu, při přepravě zboží, či až při samotné manipulaci zákazníkem. Poškození zboží způsobené přepravou, nemusí být na první pohled viditelné. Na to, že je zboží poškozené, se může přijít až v okamžiku, kdy si nábytek koupí koncový zákazník a chce si jej smontovat.

Záruční doba na vady je 24 měsíců a začíná běžet ode dne doručení ke konečnému zákazníkovi.

## 5.11 Audit

Funkčnost systému jakosti je jedním z hlavních úkolů managementu. Audit představuje zdroj informací, který se týká procesů probíhajících ve společnosti a přináší informace pomocí kterých je přistoupeno k nutným opatřením a které vedou ke zlepšení kvality a k uspokojování stále se zvyšujících požadavků zákazníků.<sup>61</sup>

Podnětem k auditu bývá zpravidla zvýšený počet reklamací, snižující se kvalita výrobků, tlaky na snížení nákladů a změny ve výrobních procesech a postupech.

Cílem auditu je zjistit, zda výrobní procesy probíhající ve společnosti jsou v souladu s dokumentovaným systémem.

Účelem auditu ve firmě Iktus s.r.o. je kontrola výrobků a jejich přezkoušení podle plánu, jestli jsou v souladu s technickými podklady, výkresy, specifikami a zadanými znaky jakosti.

Ve zkoumané společnosti probíhá audit jak externí, tak interní. Interní audit je prováděn interním pracovníkem a výstupem z auditu je zpráva obsahující posouzení

---

<sup>61</sup> MANAGEMENT MANIA. Audit [online]. [cit. 2015-03-12]. <https://managementmania.com/cs/rizeni-kvality>

skutečného stavu, zda byly nalezeny neshody s následným popisem zjištěných nedostatků a jaká byla přijata opatření k nápravě. Externí audit je prováděn k prověření společnosti Iktus s.r.o. zda je způsobilým dodavatelem.

Externí audit je ve společnosti Iktus s.r.o. prováděn pouze jedním obchodním partnerem z Německa, který má vlastní protokol zaměřený na systém jakosti, kontrolu přijatých materiálů, montážní linku, závěrečnou náhodnou kontrolu, skladování, balení, uchování, školení, a další.

Na audit přijede jakostní technik obchodního partnera z Německa, který provede hodnocení na základě škály jakosti dle jeho směrnic, nařízení a manuálů. Výsledkem je zařazení do kvalitativního stupně dodavatelů. Jakmile je zpracován příslušný protokol, je zasláno vyjádření k auditu s popisem kritických bodů. Jsou zaslány návrhy ke zlepšení s datem, do kdy mají být provedeny požadované změny, jakož i se sdělením, kdy bude provedena kontrola, zda byla provedena správná opatření k nápravě. V den kontroly se provede zjištění, zda byly provedeny požadované změny. O průběhu tohoto kontrolního zjištění je pořízen zápis, v němž je uvedeno, zda došlo k požadovanému zlepšení. Pokud nedošlo ke změně a zlepšení, hrozí firmě Iktus s.r.o. zařazení mezi kritické dodavatele a následné odebrání zakázek a produkce.

Audit je prováděn jednou za čtvrt roku. Firma musí zpracovat protokol, jehož obsahem jsou body uvedené výše. Kontrola probíhá dva dny.

Kontrolor si nechá ze skladu předložit již zabalené produkty a provede na nich kontrolní montáž. Testuje stabilitu a především kvalitu produktu. Vše se fotograficky dokumentuje. Zaznamenává se, jakým způsobem je provedeno balení a zda odpovídá odsouhlasenému postupu. Jsou dokumentovány jednotlivé kroky montáže, zda odpovídají montážním návodům a zda je montážní návod srozumitelný. Kontroluje se správnost kování, jeho správné rozměry a správná kvalita. Poté, co je lavice smontována, začne se testovat – stabilita, nátažnost látek, popřípadě koženek a jakost materiálů.

## 6. Konkrétní případ reklamace řešený společností

Dne 20. listopadu 2013 obdržela společnost Iktus s.r.o. od zákazníka výkresy na návrh podnože nového stolu s informacemi že kovovou trubku zajistí sám zákazník a bude ji dodávat.

20. listopadu společnost odeslala cenovou nabídku této podnože. Při jednání na konci ledna si zákazník vyžádal fyzické vzorky ke kontrole. 24. března zákazník potvrdil elektronickou poštou, že vzorky jsou v pořádku.

14. dubna došla první objednávka na tento produkt s požadovaným datem dodání na konec května, tak aby byly obchodní domy v Německu zásobeny na propagační akci v červenci. První dodávka proběhla v pořádku, ale mezi druhou a třetí dodávkou byly zaznamenány první problémy. Obchodní domy si začaly stěžovat na obtížnou montáž podnože stolu. Zákazník požadoval lepší označení dílů. Chtěl nechat udělat štítky, na kterých by bylo 3Oben a 4Oben jak je znázorněno na fotografii níže.

Obrázek 6.1 Požadované značení dílů



*Zdroj: Interní zdroje společnosti Iktus s.r.o.*

Pokud by toto nebylo možné, zákazník požadoval podnože dodávat smontované. Ohledně značení noh společnost navrhla značení, štítky které je na Obrázku č.. Označení reflexními papírky, aby si zákazník nespletl nohy při montáži, plus byl zaslán montážní návod, kde bylo toto značení.



Obrázek 6.2 Značení dílů firmou



*Zdroj: Interní zdroje společnosti Iktus s.r.o.*

Od zákazníka přicházelo stále více reklamací. Zákazník zaslal fotografie i video, které poukazovaly na nedostatečnou stabilitu stolu. Dalšími závadami byly chybějící otvory v plátu na šrouby, krátké šrouby a špatně slepené platy s podnožním plátem, malý imbusový klíč a posunuté předvrtané díry.

Zákazník už požádal o návrh řešení. Reklamací si vzalo na starosti technické oddělení a obstaralo několik kontrolních montáží a již v této fázi byla jako příčina nestability stolu a nemožnosti montáže označena špatná jakost kovových trubek, které si zákazník dodává sám. Společnost si vyžádala originální výkresy, jak by měly dílce vypadat, a překontrolovala všechny zmíněné kovové trubky ve skladě. V této chvíli byla zastavena expedice těchto stolů a čekalo se na vyjádření společnosti.

Provedla se kontrola a bylo zjištěno, že na skladě mají 72 kusů trubek, které odpovídají a 34 kusů, které jsou rozdílné a neodpovídají výkresu. Tyto trubky byly zaslány zákazníkovi zpět a on je společnosti bezplatně nahradil.

Také bylo dohodnuto, že již doručené reklamace týkající se stability stolu, případně reklamace, které v dané souvislosti teprve budou zaslány, nebudou preposílány společnosti Iktus s.r.o. a zákazník si sám zajistí výměnu a kontrolu dodávaných trubek.

## **6.1 Řešení sporu podle Vídeňské úmluvy**

Možnost řešit spory v mezinárodním obchodě lze způsobem smíru, mezinárodním rozhodčím řízením a soudním řízením. Obecně platí, že strany mají možnost si zvolit rozhodné právo na základě autonomie vůle stran. Volba práva je obvykle spojena přímo s místem rozhodování a nepřímo s místem možného budoucího výkonu rozhodnutí soudu či rozhodčího nálezu. Z toho vyplývá, že je nutné obezřetně volit i místo rozhodování sporu a zohlednit místo budoucího výkonu rozhodnutí. Důležité je vědět jakým, právem se budou řídit otázky, které nejsou ve smlouvě přímo upravené. Zda v případě sporu dojde k aplikaci Vídeňské

úmluvy.

Podle článku 1 Vídeňské úmluvy tato smlouva mezi českým prodávajícím a německým kupujícím obsahuje mezinárodní prvek, jelikož strany mají místa podnikání v různých státech a to Německu a České republice a oba státy jsou ke dni uzavření smlouvy, smluvními státy Vídeňské úmluvy.<sup>62</sup> Ve smlouvě mezi obchodními partnery je uvedeno, že v případě sporu bude použito německé právo. Strany si ve smlouvě nevyloučily použití Vídeňské úmluvy jako celku. Pokud by nedošlo ke smírnému řešení sporu, soud by probíhal před německým soudem.

Reklamace by mohla probíhat i jiným způsobem. Zboží bylo vadné z důvodů špatných trubek, které česká společnost Iktus s.r.o. nakupovala od německého prodávajícího, který byl následně kupujícím hotových výrobků. Avšak německá společnost tyto trubky nevyrábí, ale sama je nakupuje a pak dodává české firmě. Trubky byly rozměrově špatné, znemožňující správně stůl smontovat, což zapříčinilo jejich nestabilitu.

Trubky jsou české společnosti dodávány ve velkém nákladním kontejneru, kde se při přebírání kontroluje dodání správného množství zboží a jestli zboží není poškozeno. Kontrola, zda sedí rozměry a správné úhly neproběhla. Tato vada není viditelná na první pohled. Firma by musela provést měření těchto trubek, což v tak velkém množství není časově možné. V dodaném zboží však nebyly všechny kusy trubek vadné. I kdyby proběhla kontrola materiálu, mohlo by se stát, že byla zkontrolována trubka bez vady. Vady na trubkách byly v rozměrech a ve špatném úhlu, který způsoboval nestabilitu stolu. Rozměry neseděly jen o pár milimetrů, což není možné na první pohled poznat. Tyto vady byly způsobené špatnou technologií nebo špatně nastaveným stojem u výrobce trubek. Vady lze zjistit pouze při důkladném přeměření. Česká společnost Iktus s.r.o. trubky nakupuje a dále je neupravuje a pouze je balí ke zbylým součástem patřící ke stolu. Na hotových výrobcích jsou prováděny českou společností kontrolní montáže. Kontrolní montáž provádí technické oddělení před expedicí výrobků. Kontrolní montáž byla provedena a technické oddělení nenalezlo na výrobku žádné vady a poslala zboží zákazníkovi. Kontrola pravděpodobně proběhla na stole, který měl kovovou podnož ve správných rozměrech, a tudíž vady nebyly nalezeny.

### **6.1.1 Mělo zboží vady?**

Podle článku 35 prodávající musí dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva. K tomuto plnění ze strany prodávajícího nedošlo. Dodal zboží, které mělo vady v jakosti a provedení.

---

<sup>62</sup> Vídeňská úmluva

Podle článku 36 odst. 1 prodávající odpovídá podle smlouvy a této Úmluvy za jakoukoliv vadu, kterou má zboží v okamžiku přechodu nebezpečí na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. V případě reklamace řešené českou společností, by mohlo dojít ke dvěma reklamacím. K první od konečného zákazníka, kdy si doma smontoval stůl a zjistil, že nesplňuje požadavky kvality a provedení. Podle článku 36 odst. 2 prodávající rovněž odpovídá za jakoukoliv vadu zboží, jestliže je způsobena porušením některé jeho povinnosti, včetně nedodržení záruky, že zboží po určitou dobu bude způsobilé pro své obvyklé použití, nebo že si zachová určitou jakost. Zde prodávající nesplnil povinnost dodat zboží bez vad a tím pádem odpovídá za vadu na zboží. Druhou reklamaci by mohl uplatnit český výrobce nábytku u dodavatele kovových trubek, které byly dodány ve špatném provedení se špatnými rozměry a úhly. V obou případech se podle článku 36 ustanovení Vídeňské úmluvy jednalo o vady, konkrétně o vady skryté. Český výrobce kupující trubky, by musel přeměřit a provést kontrolu všech dodaných trubek. Na vadu se přišlo až při smontování stolu u konečného zákazníka. Také v případě konečného kupujícího se jednalo o vadu skrytou, kterou při nákupu stolu nemohl zjistit. Jelikož se zboží kupuje zabalené a rozbalení a smontování probíhá až u zákazníka doma.<sup>63</sup>

Kupující podle článku 38 musí prohlédnout zboží v době co nejkratší. Česká společnost provedla kontrolu zboží při jeho dodání a splnila podmínku kontroly zboží v době co nejkratší. Zkontrolováno bylo množství trubek, a zda zboží nebylo poničeno. V případě německého zákazníka byla kontrola také provedena, avšak se jednalo o vady skryté, které lze zjistit až při samotném smontování a použití stolu.

Právo kupujícího z vad zboží, by podle článku 39 zaniklo, kdyby kupující neoznámil prodávajícímu povahu těchto vad v přiměřené době poté, kdy je zjistil nebo je zjistit měl. Kupující musí prodávajícímu oznámit vady zboží nejpozději do dvou let ode dne, kdy zboží bylo skutečně předáno kupujícímu, jinak právo kupujícího z vad zboží zaniká.<sup>64</sup> V případě jak českého, tak i německého kupujícího došlo k nahlášení vad v přiměřené době poté, kdy je zjistili.

### **6.1.2 Nároky kupujícího**

#### **Dodání náhradního zboží a odstranění vad**

Jestliže zboží podle článku 46 odst. 2 neodpovídá smlouvě, může kupující požadovat

---

<sup>63</sup> Vídeňská úmluva čl. 36

<sup>64</sup> Vídeňská úmluva čl. 39

dodání náhradního zboží, jen jestliže vadné plnění zakládá podstatné porušení smlouvy. V obou případech se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Jak český výrobce nábytku, tak i německý zákazník mají právo požadovat dodání náhradního zboží. Pokud podle článku 46 odst. 3 zboží neodpovídá smlouvě, může kupující požadovat na prodávajícím odstranění vadného plnění.<sup>65</sup>

Německý zákazník může při reklamaci požadovat po prodávajícím dodání náhradního zboží nebo odstranění vadného plnění v podobě dodání trubek správných rozměrů.

### **Poskytnout dodatečnou lhůtu pro splnění povinností prodávajícího**

Podle článku 47 odst. 1 může kupující stanovit dodatečnou přiměřenou lhůtu ke splnění jeho povinností. V řešeném příkladu, by se jednalo o lhůtu, během které by došlo k dodání zboží bez vad.

### **Odstoupení od smlouvy**

Podle článku 51 odst. 1 dodá-li prodávající pouze část zboží, nebo jestliže pouze část dodaného zboží není v souladu se smlouvou, použijí se ustanovení článku 46 až 50 ohledně části zboží, které není v souladu se smlouvou. Kupující může odstoupit od smlouvy, pokud se jedná o podstatné porušení smlouvy.<sup>66</sup> V tomto případě se nejednalo o vadnou celou dodávku zboží, ale pouze její část, která nebyla v souladu se smlouvou. Ta část zboží, která není v souladu se smlouvou, způsobuje podstatné porušení smlouvy, jelikož zboží není přiměřeně použitelné pro kupujícího. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy, protože daná část představovala podstatné porušení smlouvy.

Odstoupení od smlouvy je opatření nejvyšší instance, které má kupující k dispozici, když již nelze dále předpokládat, že bude pokračovat ve smlouvě.<sup>67</sup> Pokud by se kupující rozhodl odstoupit od smlouvy podle článku 49 Vídeňské úmluvy, musí to dát prodávajícímu na vědomí.

### **Sleva z kupní ceny**

Kupující má také nárok na slevu z kupní ceny, kterou může uplatnit podle článku 50,

---

<sup>65</sup> Vídeňská úmluva čl. 46

<sup>66</sup> Vídeňská úmluva čl. 51

<sup>67</sup> 2008 UNCITRAL Digest of case law on the United Nations Convention on the International Sale of Goods [online], Digest of Article 49 case law. [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/text/digest-art-49.html>

jen při dodání vadného zboží. Pokud není zboží v souladu se smlouvou, může kupující snížit kupní cenu bez ohledu na to, zda již byla zaplacená či nikoliv. Avšak kupující nemůže snížit kupní cenu, kdy prodávající využije článku 48, dodá sice včas, ale s vadami a tyto vady odstraní.

### **Náhrada škody**

Kupující může požadovat náhradu škody dle článku 74 při porušení smlouvy. Zahrnuje částku odpovídající ztrátě, včetně ušlého zisku. Cílem je kompenzovat poškozené straně všechny újmy, které musela strpět porušením smlouvy.

Jedním z dalších a pro společnost možných postupů řešení reklamace, by bylo požadovat od německého dodavatele trubek náhradu škody. V případě reklamace konečného zákazníka, by byla vhodná varianta výměny zboží.

## 7. Závěr

Předmětem této diplomové práce bylo vymezení problematiky reklamací faktických vad v rámci mezinárodních obchodních transakcí. Teoretická část byla zaměřena na vady a jejich vytýkání, dále byly vymezeny vady dle Vídeňské úmluvy a obecné rozdělení vad. Zjistí-li kupující na zakoupeném zboží vady, vznikne mu právo u prodejce uplatnit reklamaci. Kupující v rámci reklamačního procesu reklamuje vady zboží, ke kterým došlo v okamžiku přechodu nebezpečí, nebo které vznikly po tomto okamžiku, pokud vznikly porušením povinnosti prodávajícího. Vady se dělí na zjevné, které jsou způsobitelné k objevení při prohlídce zboží a vady skryté, které prohlídkou zboží objevit nelze. Kupující má právo na dodání zboží bez vad. Pokud prodávající nedodá zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva, jedná se v takovém případě o vadu faktickou. Kupující je povinen si zakoupené zboží prohlédnout. Samostatná povinnost si zboží prohlédnout není povinností v právním slova smyslu, ale kupující se nemůže dovolávat svých nároků, jestliže neprovedl prohlídku zboží řádně a včas. Jedná se o důležitou povinnost, neboť její porušení může vést i k tomu, že ani u soudu se kupující nedomůže svých práv z odpovědnosti z vad zboží. Zboží by si měl kupující prohlédnout co nejdříve potom, co na něj přejde nebezpečí škody. Toto nebezpečí škody na kupujícího přechází většinou v okamžiku převzetí zboží. V případě nalezení vad musí kupující oznámit prodávajícímu povahu zjištěných vad, a to v přiměřené době a řádným způsobem.

Společnost poskytuje záruku pouze na zboží, které bylo řádně namontováno a provozováno v souladu s pokyny pro montáž. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé při přepravě, nesprávným skladováním, chybným namontováním, nebo pokud bylo zboží používáno v podmínkách, které nejsou obvyklé u daného typu výrobku. Pokud chce zákazník uplatnit reklamaci, musí být v písemné podobě a obsahovat typ reklamovaného zboží, počet vadných kusů, číslo faktury a číslo dodacího listu, popis vady. Na zakoupené výrobky vyráběné firmou Iktus s.r.o. je záruční doba 24 měsíců. Záruční doba začíná běžet ode dne předání zboží konečnému zákazníkovi. Pokud se v této době vyskytne na výrobku vada způsobena nesprávným výrobním procesem, zákazník může uplatnit právo na její bezplatné odstranění.

V případě, že jde o vadu odstranitelnou, má zákazník právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady nebo výměnu vadného zboží, či jen vadné součástky. Společnost Iktus s.r.o. poskytuje také slevy z kupní ceny. Jedná-li se o vadu neodstranitelnou, společnost provede výměnu vadného zboží, avšak v tomto případě může zákazník od kupní smlouvy i

odstoupit.

Společnost Iktus s.r.o. má vůči zákazníkům povinnost dodat zboží, předat doklady a převést vlastnické právo. Jednou z důležitých povinností je také, dodání zboží bez vad. Pokud společnost poruší některou z výše uvedených povinností vyplývajících ze smlouvy má kupující právo na výměnu vadného zboží, odstranění vad ze zboží, slevu na zboží a to za podmínek dodržení reklamačního procesu.

Avšak i kupující má vůči společnosti Iktus s.r.o. své povinnosti. Jedná se konkrétně o povinnost zaplatit kupní cenu a dodané zboží převzít. Z hlediska uplatnění reklamace je významná i povinnost prohlédnout zboží, a to v době přiměřené. Pokud prodávající zjistil při kontrole zboží vady, oznámí je v době přiměřené poté, co je zjistil. Termín „doba přiměřená“ způsobuje největší interpretační problémy Vídeňské úmluvy. Při posuzování této doby bude záležet na konkrétním případě a okolnostech. V případě společnosti Iktus s.r.o. probíhá kontrola zboží ihned po dodání a kontroluje se, zda nebylo dodáno jiné množství než sjednané nebo nebylo-li zboží dodáno poškozené. Avšak kontrola zboží probíhá také až v době koupení koncovým zákazníkem v obchodě s nábytkem, který případné vady zjistí až při jeho samotné montáži doma.

Za vyřízení reklamace se avšak považuje i její odůvodněné zamítnutí. I takové reklamace společnost Iktus s.r.o. vyřizuje.

V dnešní době si soukromí majitelé obchodů nedovolí přicházet o dobrou pověst. Proto je dobré při zvažování reklamace postupovat důkladně a rozhodnutí učinit s chladnou hlavou.

Pokud jde o praktickou část této práce, ta byla zaměřena na proces reklamací z vadného plnění společností Iktus s.r.o.. Firma Iktus s.r.o. se zabývá především výrobou rohových lavic a jídelních setů. Jedná se o společnost s více jak 20 – ti letou tradicí a řadí se mezi největší české a evropské výrobce rohových lavic, stolů a jídelních setů. Na začátku třetí kapitoly této práce byla představena společnost. Byly uvedeny počátky založení společnosti, její postupný rozvoj, organizační struktura a jakým způsobem se snaží zviditelnit na zahraničních trzích, aby získala nové zákazníky. Ve zkratce byl nastíněn sortiment zboží nabízený společností a jednotliví obchodní partneři. Čtvrtá kapitola byla zaměřena na procesy řízení reklamací ve společnosti, jak jedná se zákazníkem v případě došlé reklamace a jak tyto reklamace řeší a posuzuje. V páté kapitole byl prostor věnován kontrole jakosti a jakým způsobem společnost dohlíží, aby zboží bylo dodáváno zákazníkovi ve sjednané kvalitě. Po této kapitole následoval příklad reklamace na vadné plnění, který společnost řešila se svým zákazníkem.

V zájmu snížení počtu reklamací by bylo vhodné pro společnost Iktus s.r.o. vypracovat reklamační řád, dále sjednotit vyřizování reklamací tým, že by firma vytvořila funkci reklamačního technika. Tento technik by měl být dostatečně kvalifikovaný, aby rozuměl problematice přepravy výrobků, jejich balení, měl by rozumět i materiálu, který je přijímán, aby k nedostatkům nedocházelo již z toho důvodu, že je vyráběno z nekvalitního materiálu. Vedení firmy ve spolupráci s reklamačním technikem by se mělo ze zjištěných nedostatků poučit a přijmout taková opatření, aby k uvedeným nedostatkům již příště nedošlo.

Pro současnou dobu víc než v minulosti platí, že je dobou získávání si dobrého místa na trhu, dobou, která je provázena stále náročnějším bojem o to prosadit se v konkurenci mezi ostatními podniky. Lze důvodně předpokládat, že pokud se firma Iktus s.r.o. řádně zaměří na problematiku řešení reklamací, resp. na předcházení tomu, aby tyto reklamace byly ze strany zákazníků uplatňovány, může být její boj s konkurencí úspěšný. Tento fakt pak v konečném důsledku může vést k vyhledávání firmy na trhu, tím i k rozmachu její výroby, a tedy k její tolik žádoucí ekonomické stabilitě.



# Seznam použité literatury a pramenů

## Odborná literatura

1. BEJČEK, J., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kurs obchodního práva: obchodní závazky*. 5. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2010, li, 542 s. Právnické učebnice (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-337-0.
2. BENEŠ, Vlastislav. *Zahraniční obchod: [příručka pro obchodní praxi]*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, 328 s. ISBN 80-247-0558-3.
3. BŘÍZA, P., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Volba práva a volba soudu v mezinárodním obchodě: (s komentářem)*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012, xxi, 300 s. Právní praxe. ISBN 978-807-1796-060.
4. BŘÍZA, P., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Zajištění kvality v životním cyklu produktu: standardizovaný reklamační proces*. 1. české vyd. Praha: Česká společnost pro jakost, 2010, 134 s. Management jakosti v automobilovém průmyslu. ISBN 978-80-02-02276-3.
5. ČEPELKA, Čestmír a Tomáš ŠPERKA. *Právo mezinárodních smluv: Vídeňská úmluva o smluvním právu (1969) - s komentářem*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1999, 202 s. ISBN 80-718-4970-7.
6. DOHNAL, Jakub a Tomáš ŠPERKA. *Spotřebitel: jak být úspěšný v reklamačním řízení a bránit svá práva před soudem*. Vyd. 1. Praha: WoltersKluwer Česká republika, 2013, 56 s. ISBN 978-80-7357-399-7.
7. KANDA, A., K. ELIÁŠ a P. RABAN. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku. (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží): obchodní závazky*. 1.vyd. Praha: Linde, 1999, 307 s. Právnické učebnice (C.H. Beck). ISBN 80-720-1183-9.
8. KANDA, A., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží: (s komentářem)*. 1. vyd. Praha: Československá obchodní a

- průmyslová komora, 1991, 189 s. K právním otázkám mezinárodního obchodu. ISBN 80-700-3038-0.
9. KUČERA, Zdeněk. *Mezinárodní právo soukromé*. 7. opr. a dopl. vyd. Brno: Doplněk, 2009, 462 s. ISBN 978-807-3801-717.
10. KUČERA, Z., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Právo mezinárodního obchodu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 407 s. Právnícké učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 978-807-3801-083.
11. KUČERA, Zdeněk a Tomáš ŠPERKA. *Mezinárodní právo soukromé: Vídeňská úmluva o smluvním právu (1969) - s komentářem*. 7. opr. a dopl. vyd. Brno: Doplněk, 2009, 462 s. ISBN 978-807-3801-717.
12. KUČERA, Zdeněk a Tomáš ŠPERKA. *Úvod do práva mezinárodního obchodu: Vídeňská úmluva o smluvním právu (1969) - s komentářem*. 1. vyd. Dobrá Voda: Aleš Čeněk, 2003, 302 s. ISBN 80-864-7332-5.
13. LABÍKOVÁ, Radka a Tomáš ŠPERKA. *Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku, odpovědnost za výrobek: Vídeňská úmluva o smluvním právu (1969) - s komentářem*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1999, 273 s. Spisy Právnícké fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 236. ISBN 80-210-2243-4.
14. ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Právo mezinárodního obchodu*. Vyd. 2., aktualiz. a dopl. Praha: ASPI, 2006, 555 s. ISBN 80-735-7196-X.
15. ROZEHNALOVÁ, N., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Kupní smlouva v mezinárodním obchodním styku: standardizovaný reklamační proces*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1993, 58 s. Právnícké sešity, č. 74. ISBN 80-210-0793-1.
16. SCHWENZER, I. In Schlechtriem, P. – Schwenzler, I. *Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG)*. Oxford : Oxford University Press, 1998

17. ŠKAPA, R., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Reklamační politika a její ekonomické souvislosti*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2012, 189 s. Právnické učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 978-80-210-6123-1.
18. ŠUBERT, Miroslav a Tomáš ŠPERKA. *Vzorová mezinárodní kupní smlouva ICC: jak být úspěšný v reklamačním řízení a bránit svá práva před soudem*. 1. vyd. Praha: ICC Česká republika, 2006, 80 s. ISBN 80-903-2975-6.
19. ŠVARC, Z., M. PAUKNEROVÁ a K. RŮŽIČKA. *Vybrané otázky práva mezinárodního obchodu: standardizovaný reklamační proces*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996, 252 s. Právnické sešity, č. 74. ISBN 80-707-9882-3.
20. VEBER, Jaromír. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2007, 201 s. ISBN 978-80-247-1782-1.

## **Odborná periodika a články**

21. HANZL, M. Právnický rádce: Mezinárodní kupní smlouva [citováno 4.března 2015]. Dostupné z <http://pravniradce.ihned.cz/>
22. KAPITÁN, Zdeněk. Reklamace a následky porušení smlouvy podle Vídeňské úmluvy. Právnické fórum, 2008, č. 8.

## **Právní předpisy**

23. Sdělení č. 160/1991 Sb., ze dne 6. května 1991, o Úmluvě OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží

## **Judikatura**

24. Rozhodnutí Rechtbank van Koophandel Hasselt, Belgie ze dne 6. ledna 2004, č. AR/02/04011 Dostupné z: <http://cisgw3.law.pace.edu/cases/040106b1.html>

## Internetové zdroje

25. ALLIANCE VERBAND. *Alliance Möbel Marketing*[online]. [cit. 2015-04-02]. Dostupné z: <http://www.alliance.de/struktur/start.html>
26. BUSINESSINFOINFO. *Rozhodné právo závazkových vztahů* [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/rozhodne-pravo-zavazkovych-vztahu-7691.html>
27. CZECHTRADE. *Businessinfo: Kupní smlouvy a dohody v mezinárodním obchodu* [[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z <http://www.businessinfo.cz/>
28. ČESKÝ VÝROBCE NÁBYTKU. *Iktus*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.iktus.cz/rs/produkty/>
29. FSC ČESKÁ REPUBLIKA. *Co to je FSC?*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.czechfsc.cz/>
30. INFORMAČNÍ SYSTÉM K2. *K2 software*[online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.k2.cz/cz/k2-software/informacni-system-k2.html>
31. MANAGEMENT MANIA. *Audit* [online]. [cit. 2015-03-12]. <https://managementmania.com/cs/rizeni-kvality>
32. POIKELA, Teija. Conformity of goods in the 1980 United nations Convention of contracts for the the international sale of goods. *Nordic Journal of Commercial Law*, 2003, č. 1 [citováno 30. března 2015]. Dostupné z: <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/poikela.html>
33. SCHLECHTRIEM, P. The seller's obligations under the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, In *International Sales: The united Nations Convention on Contracts for the International Sale of goods*. 1984, s. 6-17 [citováno 30. března 2015]. Dostupný z: <http://cisg.law.pace.edu>.

34. VEŘEJNÝ REJSTŘÍK A SBÍRKA LISTIN. Sbírka listin: Iktus s.r.o. [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/content/download?id=18e1b26cff12486dac79a60029665cf7>
35. 2008 UNCITRAL Digest of case law on the United Nations Convention on the International Sale of Goods [online], Digest of Article 49 case law. [online]. [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/text/digest-art-49.html>
36. [www.cisg.pace.edu](http://www.cisg.pace.edu)
37. [www.unictrial.org](http://www.unictrial.org)

## **Ostatní**

38. Interní zdroj firmy: PSI protokol
39. Interní zdroj firmy: Technologický postup
40. Interní zdroj firmy: Zavádění objednávek do systému

## Seznam zkratek

čl.	článek
odst.	odstavec
s.r.o.	společnost s ručením omezeným

## **Seznam obrázků, grafů a tabulek**

### Obrázky

- 3.1 Logo společnosti
- 3.2 Letecký pohled na areál firmy
- 3.3 Alliance Verband
- 3.4 Průvodka se značením certifikace
- 3.5 Logo FSC certifikace
- 3.6 Rohové lavice
- 3.7 Jídelní stoly
- 3.8 Sektorový nábytek
- 3.9 Rozdělení společnosti na oddělení
- 4.1 Příklad reklamace dvoubarevného stolu
- 4.2 Fotografie poškozeného zboží při přepravě
- 6.1 Požadované značení dílů
- 6.2 Značení dílů firmou

### Grafy

- 3.1 Vývoj tržeb dle trhů
- 4.1 Celkový počet zakázek za období 2009 – 2014
- 4.2 Počet reklamací v letech 2009 – 2014

### Tabulky

- 3.1 Hospodářské ukazatele
- 4.1 Počet zakázek rozdělen podle místa dovozu
- 4.2 Celkový počet zakázek za období 2009 – 2014

## Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- Jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB – TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB – TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB – TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB – TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB – TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 25. dubna 2015

*Kateřina Stránská*  
.....  
Kateřina Stránská



## **Seznam příloh**

1. Technologický postup
2. Proces zavádění objednávky do systému